تأليف : وليم . ج . ماكولاف
ترجمة : وفيق مازن

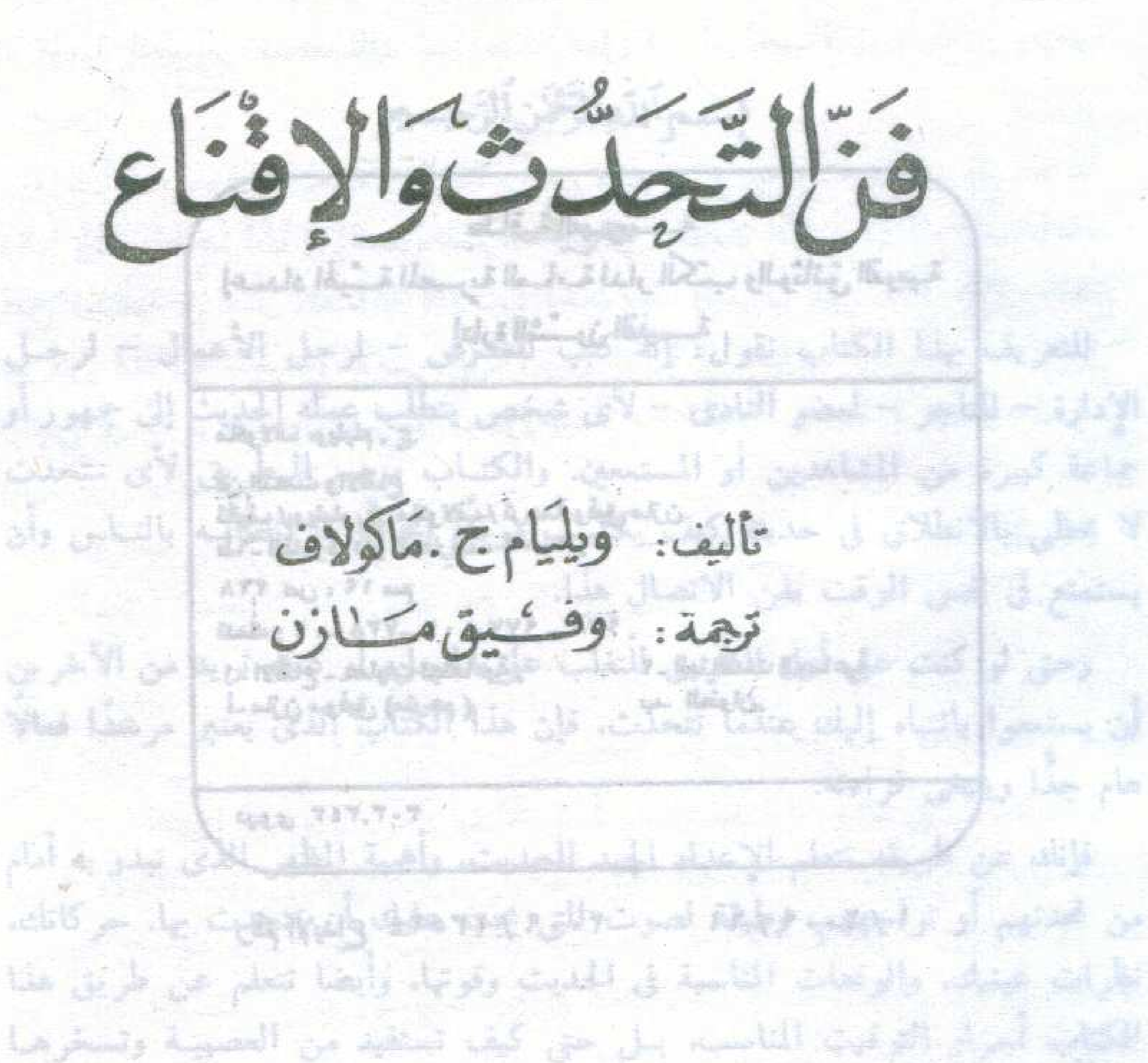
فن التحدث والإقناع





دار المعارف

فن التحدث والإقناع



تأليف: ويليام ج. ماكولاف
ترجمة: وفيق مازن

الطبعة السادسة

دار المعارف

بطاقة الفهرسة
إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية
إدارة الشئون الفنية

ماكولاف ،ويليام . ج.
فن التحدث والاقناع
تأليف / ويليام .ج. ماكولاف / ترجمة وفيق مازن
ط٦. القاهرة: دار المعارف ، ٢٠٠٩ .
٢٢٨ ص ، ١٩ سم
تدمك : ٩ ـ ٧٣٨٠ ـ ٠٢ ـ ٩٧٧ ـ ٩٧٨ .
١ - الاقناع - عمليات اجتماعية . ٢ - المناقشات الجماعية
أ - مازن ، وفيق (مترجم) ب - العنوان.

ديوى ٣٠٣,٣٤٣

رقم الإيداع ٢٠٠٩ / ٢٣٥٢٤ ١ / ٢٠٠٩ / ٦١

الناشر : دار المعارف ـ ١١١٩ كورنيش النيل ـ القاهرة - ج . م . ع .
هاتف: ٢٥٧٧٧٠٧٧ ـ فاكس : ٢٥٧٤٤٩٩٩ E-mail: maaref@idsc.net.eg

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

تعريف

للتعريف بهذا الكتاب نقول: إنه كتب للمدرس - لرجل الأعمال - لرجل الإدارة - للتاجر - لعضو النادى - لأى شخص يتطلب عمله الحديث إلى جمهور أو جماعة كبيرة من المشاهدين أو المستمعين. والكتاب يرسم الطريق لأى متحدث لا يحظى بالانطلاق فى حديثه كيف يكتسب موقفًا إيجابيًا فى اتصاله بالناس وأن يستمتع فى نفس الوقت بفن الاتصال هذا.

وحتى لو كنت على أول الطريق للتغلب على الخجل، أو كنت تريد من الآخرين أن يستمعوا بانتباه إليك عندما تتحدث، فإن هذا الكتاب الذى يعتبر مرشدًا فعالاً هام جدًا وينبغى قراءته.

فإنك عن طريقه تتعلم الإعداد الجيد للحديث، وأهمية المظهر الذى تبدو به أمام من تحدثهم أو تواجههم، وطبقة لصوت التى يجب عليك أن تتحدث بها. حركاتك، نظرات عينيك، والوقفات المناسبة فى الحديث وقوتها، وأيضًا تتعلم عن طريق هذا الكتاب أسرار التوقيت المناسب، بل حتى كيف تستفيد من العصبية وتسخرها لصالحك.

ومن بين الأسئلة التى يجيب عنها كتاب «فن التحدث والإقناع»: ما المدة التى يستغرقها كل نوع من أنواع الأحاديث أو الخطب؟ وكيف تستطيع أن تتغلب على كمية المفردات المحدودة لديك؟ وهل لابد أن يكون لك صوت مثل صوت مذيع الراديو لكى تكون متحدثًا ناجحًا؟

وأين يمكن أن تجد الحقائق والأمثلة والجمل المقتبسة المثيرة لتدعم بها حديثك؟

كيف تستخدم الميكرفون الذى أمامك بطريقة صحيحة؟ هذه بعض الأسئلة الهامة التى يجيب عنها هذا الكتاب بالنيابة عنك.

إن هذا الكتاب ليس مجرد كتاب يتناول كيف تعد حديثًا أو خطبة ناجحة، بل هو أداة قيمة لتطوير شخصيتك، تساعدك على إجراء اتصالات ناجحة ومؤثرة بالآخرين.

ومؤلف كتاب «فن التحدث والإقناع» هو وليم – ج. ماكولاف.. وقد قام منذ عام ١٩٤١ بإلقاء محاضرات فى إحدى عشرة كلية عن الحديث المؤثر، كما قام أيضا بإعداد برامج تعليمية فى مجال الصناعة والإدارة الحكومية، وأشرف على وضع طرق مناهج التدريس الخاصة بالجيش الأمريكى. وتولى إدارة الفصول التعليمية للعالم ديل كارنجى فى نيويورك ونيوجرسى وجورجيا. وله خبرة واسعة فى مجال المسرح والتليفزيون والسينما.

مقدمة

حدث أكبر غزو عسكرى فى التاريخ يوم ٦ يونيو عام ١٩٤٤. وفى الذكرى العشرين لهذا الغزو، قام الجنرال أيزنهاور بوصف تلك العملية البرمائية التى نفذت تحت قيادته.. لقد تذكر: «كان رجالنا مربوطين على الشاطئ، كانت هناك فوضى وكان هناك اكتظاظ». ثم قال أحد الأشخاص «دعنا نغادر هذا المكان» وبدأ الاختراق داخل فرنسا.

هذا الشخص أمدنا فى الوقت المناسب بقطعة من الحديث المؤثر. فجّرت تلك الكلمات الأحداث التى غيرت مجرى المعركة. لقد تحقق ذلك الشخص المقدام من الحاجة وقبل الفرصة المتاحة للحديث ثم تحدث.

كيف تشعر بخصوص الحديث إلى جمهور؟

فى مكان ما فى تلك اللحظة، يقف أحد الأشخاص ليتحدث إلى جمهور من المشاهدين، لأنه يرغب فى التحدث. على العكس، فى مكان ما فى تلك اللحظة يموت أحد الأشخاص آلاف المرات لأنه لا يرغب فى الحديث أمام جمهور على الرغم من أنه مطلوب منه ذلك. فماذا بالنسبة لك؟ فى أى قسم من هذين القسمين تقع؟

هل ترحب بالفرصة لتحتل منصة المتحدث؟ (ينبغى عليك أن ترحب، وسوف تكتشف لماذا ينبغى عليك ذلك من قراءة الصفحات التى تلى).

فى أثناء إلقائك للحديث هل تستمع بكونك تقف أمام الجمهور؟ (إذا لم يكن الأمر كذلك، فإن هذا الكتاب سوف يساعدك).

بعد أن تنهى حديثًا، هل تشعر بشعور الرضا والإنجاز؟ (هذا الكتاب يستكشف الأسباب التى تؤدى ببعض المتحدثين إلى الفشل، وآخرين إلى النجاح فى تحقيق أهدافهم).

محتويات هذا الكتاب:

الآن وقد قدمنا تلك المطالب المسرفة فيما يبدو، والتى تتعلق بإمكانية هذا الكتاب، فمن المناسب أنه ينبغى علينا أن نوضح كيف نخطط لتقدمنا.

سوف نعرِّف ونشرح قواعد الحديث المؤثر عن طريق تأمل خمسة موضوعات رئيسية:

١ – **الضرورات:** وهى العناصر التى ينبغى على المتحدث أن يضمنها حديثه إذا كان يرغب فى نجاحه.

٢ – **ما لا تهتم به:** وهو عبارة عن فقرات تبدو عوامل هامة لصنع المتاعب. بالفعل. ينبغى ألا تسبب لك أدنى قلق.

٣ – **المعونات:** وهى تلك الصفات المرغوبة بشدة والتى تشكل إسهامات إيجابية فى الحديث الجيد.

٤ – **ما تتجنبه:** وهى تلك السمات السلبية التى ينبغى ألا يتضمَّنها حديثك.

٥ – **بعد أن تقرأ وتهضم الضرورات وما لا تهتم به – المعونات – وما تتجنبه** – سوف تصبح مستعدًا لأن تبدأ برنامج التحسين الشخصى الخاص بك. لذلك، نناقش فى هذا الموضوع الخامس خطة لمستقبلك فى إلقاء الحديث عنوانها «كيف تتحسن» عن طريق اتخاذ الموقف المناسب واتباع الخطوط الهادية العملية سوف نكون على أول الطريق باتجاه أن تصبح متحدثًا أكثر تأثيرًا.

الفصل الأول

ضرورات الحديث المؤثر

منذ أعوام قليلة مضت قمت بزيارة لقسم الشرطة رقم ٩٢ فى مدينة بروكلين. وبمجرد دخولى، نظر إلى الضابط النوبتجى ثم صاح: قف.. لقد كان يرتدى زيه الرسمى ويحمل مسدسًا. فلم أملك غير أن أتوقف. وهنا أشار الضابط إلى وقال ببطء: المعرفة – الإخلاص – الحماس – الممارسة. فاتجهت ناحية المكتب وصافحت الملازم أول وقلت: شكرًا جزيلاً.

معانى الضرورات:

منذ ثلاثة أعوام مضت سمعنى هذا الضابط النوبتجى وأنا ألقى سلسلة من المحاضرات عن الحديث المؤثر. وقد ذكرت لجمهور الحاضرين أنهم إذا نسوا كل ما تحدثنا عنه، ولكنهم ظلوا يذكرون الضرورات الأربع للحديث المؤثر، فإننا نكون قد قضينا وقتًا مثمرًا معًا.. وعندما كرر الملازم أول كلمات: المعرفة – الإخلاص – الحماس والممارسة، فقد برهن على أن مقابلتنا داخل قاعة المحاضرات حققت نجاحًا وبذا أصبحت ممتنا.

وباختصار، نقدم لكم ما تدل عليه الضرورات الأربع:

المعرفة: يجب أن تعرف موضوعك.

الإخلاص: يجب أن تؤمن بموضوعك.

الحماس: يجب أن تكون تواقًا للحديث عنه.

الممارسة: يجب أن تتحدث عنه فى كل مناسبة.

والآن وقد قدمنا لكم عائلة «الضرورات» دعنا نلقى الضوء على كل منها بتعمق.

المعرفة: لقد كتب الكسندر بوب مقالته فى النقد منذ أكثر من مائتى عام، وقد ذكر

فى هذا العمل الكلاسيكى «المعرفة القليلة شىء خطير. اشرب بعمق، أو لا تشرب على الإطلاق من النبع الصافى» وأعتقد أن هذا القول ينطبق على عملية الحديث. فإذا ما واجهت جمهورًا من الحاضرين بمعلومات غير كافية، فإنك تبحث عن المتاعب... يجب عليك أن تعرف معلومات أكثر بعدة مرات عن موضوع حديثك، حتى ولو لم يكن هناك متسع لكى تستخدمها. إن المسئولية الملقاة عليك، تكمن فى تجميع هذه المادة مسبقًا قبل الشروع فى عملية الحديث.

المصادر التى يمكن أن تطرقها بحثًا عن المعرفة:

١ – **نفسك**: إن أفضل مصدر للمعرفة، هو ما حصلته من بيئتك: تعليمك – عملك – هواياتك – رحلاتك.. الخ وعندما تستخدم شيئًا كان محل تجربة شخصية لك فإنك السلطة رقم (١) فى العالم بالنسبة لهذا الموضوع ولا يستطيع أى شخص أن ينازعك حول دقته. (أرجو ملاحظة كيف قمت باستخدام المعرفة الشخصية فى بداية هذا الفصل عندما ذكرت تجربتى مع الضابط النوبتجى فى مدينة بروكلين).

عندما حضر نيكيتا خروشوف دورة الجمعية العامة للأمم المتحدة فى عام ١٩٥٩، كان ضيف شرف فى مأدبة رسمية ومعه خطاب معد من قبل لكنه لم يستخدمه. لقد دفع أحد الأشياء التى ذكرها متحدث سابق الزعيم الروسى إلى أن يطرح جانبًا هذا الخطاب المعد ويتحدث بدون ملاحظات مدونة ما يقرب من الساعة فكيف استطاع ذلك؟ استطاع لأنه كان مزودًا بمعلومات وفيرة تختص بموضوعه، وهى معلومات تزيد على استعماله كان حديثه متعلقًا بالشيوعية وهو أمر يشغل تقريبًا كل لحظات اليقظة فى حياته.

٢ – **الأفراد الآخرون**: إذا كانت لديك تجربة ضئيلة، أو ليست لديك تجربة على الإطلاق فيما يختص بالموضوع محل البحث، فربما تجد المعرفة المتصلة به عند أحد أصدقائك، راجع أصدقاءك وزملاءك فى العمل، بل يمكن أن تسأل رئيسك عن هذا الموضوع. وإذا كان لك مرءوس جاد يمكن أن تناقش الأمر معه (فإذا لم يستطع المعاونة فإنه سيقدر لك البحث عن مشورته) ابحث عن الخبراء فى مثل هذه الأمور وكن على اتصال بهم اتصل بأى شخص يمكنه أن يعطيك ما تحتاج إليه.

٣ – **الأدب**: عندما تستنفد كل السبل الممكنة للمعرفة الشخصية ارجع إلى الكلمة المطبوعة، قم بزيارة للمكتبة واستعرض الموضوع. وأثناء قراءتك للصحف والمجلات جهز مقصًا بجانبك لاستخدامه فى قص الفقرات المتصلة بموضوع البحث.. وفيما يتعلق بتلك القصاصات، فإننى أحثك بكل الطرق القوية الممكنة أن تبدأ عن طريقها فى إعداد ملف المعلومات الخاص بك. ويجب أن تتوقع الموضوعات التى من المحتمل أن يطلب منك الحديث عنها، فى خلال خمس أو عشر سنوات مقبلة وأن تشرع فى جمع المادة المطلوبة لها، وذلك قبل أن تحس بالحاجة الفعلية لتلك المادة:

وفى عام ١٩٥٠ التقت مجموعتنا المهتمة بالدراسات المهنية فى منزل أحد أعضائها، وهو جوهانس سبرين. ولقد استطاع هذا المشرف الشاب الطموح، أن يصمم صندوقًا للبطاقات يحتوى على بعض مجموعات الملفات المصنوعة من ورق المانيلا. وكان هذا هو الأرشيف الذى بدأ فى إعداده والخاص بالموضوعات الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم وهيئات الموظفين – الإدارة – التنسيق – كتابة التقارير – الموازنة – العلاقات العامة – عمليات الإمداد وأخيرًا التدريب.

ومثل هذه المعالجة المنظمة لتلك الموضوعات وضعت جوهانس على الطريق ليتبوأ مركزه الحالى ذا الشهرة القومية كرجل إدارة فى حقل العدالة ضد الجريمة.

ويستخدم كثير من المتحدثين أو الخطباء أداة البحث الثمينة تلك، حيث يقومون بتبويب قصاصات الصحف حسب عناوين الأحاديث أو الخطب التى سيقومون بإلقائها. ثم يقومون باستعراض الموضوعات التى تم تجميعها، وذلك قبل بداية الحديث بعدة أسابيع، بغرض اختيار الفقرات التى تستخدم. وهكذا يضيفون جديدًا إلى المعرفة المطلوبة للحديث.

٤ – **وسائل أخرى**: بمجرد أن يتقرر إلقاؤك لحديث معين، ينبغى عليك أن تمد (هوائى) جمع المعلومات الخاص بك فى كل الاتجاهات فإذا ذهبت إلى السينما أو المسرح، كن متيقظًا للحصول على المعلومات الطريفة التى تدخل فى نطاق موضوعك، وإذا كنت تشاهد التليفزيون أو تستمع إلى الراديو، فلا تكن سلبيا تمامًا. احتفظ بقلم رصاص إلى جانبك ودون باختصار ملحوظة على قصاصة من الورق لإدخالها فى ملف المعلومات الخاص بخطابك. وبالرغم من أن هذا الاستماع النشط

أو تلك المشاهدة النشطة وأنت تحتفظ بمفكرة وقلم رصاص فى يدك، قد يبدو أمرًا مزعجًا، إلا أننا نتوقع أن العكس سيكون هو الصحيح. إن تلك المعالجة الجديدة لاستخلاص الفائدة سوف تضيف آفاقًا ثمينة لمتعتك فى المشاهدة والاستماع.

المعرفة والمحاضر الضيف:

فى كل عام تتم سلسلة غير عادية من اللقاءات فى مدينة نيويورك وتجرى هذه اللقاءات بهدف تقييم مؤهلات المتحدثين الضيوف الذين سيكونون رهن الإشارة للظهور أمام الجماهير. ويعتبر كل شخص من هؤلاء المتحدثين خبيرًا فى موضوع معين، يأتى إلى منصة الحديث بقائمة مطولة من الخواطر والأفكار المرتبطة بموضوعه أو بموضوعها (إذا كانت المحاضرة امرأة)- وغالبًا ما تكون حصاد عمر كامل من التفانى المرتبط بالضمير.

وينبغى على المتحدث أثناء فترة ظهوره القصيرة نسبيا أمام أى نوع من الجماعات، سواء أكانت مكونة من مواطنين عاديين أو رجال أعمال أو حتى جمعية مشتركة- ينبغى عليه أن يركز ثروة من المادة المختزنة لديه من خلال عرض مشوق، وعلى الرغم من أن براعة أسلوب الحديث أمر هام للنجاح إلا أن أوراق الاعتماد التى تأتى فى المقام الأول هى المعرفة، حيث يحصل المتحدث الذى يمتلكها على الفرصة، بينما المتحدث الذى تنقصه المعرفة لا يحظى حتى بمجرد الاستماع إليه.

المعرفة: وفى إحدى مراحل حياتى العملية، عندما كنت أفكر فى وظيفة بإحدى كليات الأكاديمية الحربية بالولايات المتحدة فى وست بوينت، وكنت سأعين لتدريس طرق الحديث المؤثر بمدرسة القادة، إذ بى أصادف أثناء تعرفى على منهج الدراسة أحسن حديث قرأته عن القيادة. ولقد ألقى هذا الحديث الميجور باك على طلبة السنة النهائية بفورت شريدان عام ١٩١٧.. لقد اختتم حديثه بكلمات تلخص بطريقة جذابة معنى القيادة أو الزعامة هى: اعرف رجالك اعرف وظيفتك - اعرف نفسك.

المعرفة لا يمكن الاستغناء عنها:

كما هو الحال عندما تريد أن تصبح زعيمًا فإن الأمر يعتمد على المعرفة.. كذلك أيضًا فإن قدرتك على الاستحواذ على جمهور من المشاهدين أو المستحقين تعتمد

بالمثل على المعرفة فإذا لم تكن لديك المعرفة لا تحاول أن تلقى حديثًا.. ومهما يكن من أمر، فإذا كنت الآن مقتنعًا بأن المعرفة لا غنى عنها لنجاح أى حديث، فدعنا إذن ننتقل إلى الضرورة الثانية من ضرورات الحديث المؤثر.

الإخلاص:

لا يكفى أن تكون على معرفة بموضوعك بل ينبغى أن تكون مؤمنًا به لقد حصل عديد من الأشخاص على الشهرة بسبب إخلاصهم، لأنهم آمنوا بصدق بالقضية التى يؤيدونها.

ولكى نوضح تلك النقطة سوف نستخدم- بطريقة عرضية أسماء العديد من الأشخاص كنماذج لإلقاء الضوء على نقاط محددة وستجد من بين تلك الشخصيات من يرتبط بالسياسة أو الدين ونحن حينما نضع تلك الأمثلة، فإننا لا ننوى أن نهاجم أو ندافع أو حتى نقر أية معتقدات أو أفكار عقائدية، فإن ما يعنينا فقط، هو أن نوضح نقطة مؤكدة فيما يتعلق بالحديث المؤثر، وعبر السنين، ومن خلال محاضرات عن الحديث المؤثر أعلنت مرارًا أنه ينبغى علينا أن نتجنب الإساءة إلى أى شخص، وأن نضمن فى نفس الوقت الدرجة القصوى الممكنة من استجابة جماهير المشاهدين أو المستمعين.

الإخلاص والمرشح السياسى:

منذ سنوات قليلة مضت، طلب من الرئيسين القوميين السابقين للحزبين الجمهورى والديمقراطى وهما لين هول وجيم فيرلى على التوالى- طلب منهما أن يقوما بتعريف المقوم الأكثر أهمية الواجب توافره فى المرشح للرئاسة، فاتفق الاثنان على أن الإخلاص هو أهم شئ للتأثير على الجمهور.

ولقد ذهب الدوس هكسلى خطوة أبعد من ذلك فى كتابه «أعداء الحرية» حيث قال: «إن كل ما تحتاج إليه الحملة الناجحة، هو رجل يمكن تدريبه حتى يبدو صادقًا» ولقد سئل أدلاى ستفينسون عن صحة هذه العبارة فقال: «إننى أخشى أن يكون هناك بعض الصدق فى مثل هذا القول».

ويؤكد مؤلف كتاب « بيع الرئيس » الصادر عام ١٩٦٨[1]، أن نيكسون الذى رآه الناس خلال الحملة الانتخابية، كان الرجل الذى أراد فريق نيكسون أن يراه الناس، إن الصورة التى أرادوا أن يظهر بها نيكسون كان لها عديد من الصفات المميزة والإيجابية. ولكن فى المقام الأول كان عليه أن يمتلك الصدق والإخلاص.

وعندما كان هيوبرت همفرى صبيًا فى مينسوتا كان والده جمهوريًا. وذات ليلة ذهب مستر همفرى للاستماع إلى حديث يلقيه أحد الديمقراطيين البارزين، وهو وليم جنيجز بريان. ولقد تأثر مستر همفرى تأثرًا شديدًا بإخلاص بريان إلى درجة أنه بدل انتماءه الحزبى منذ ذلك الوقت وفى المكان ذاته.

الإخلاص والبيع:

لقد كان بيلى جراهام من أكثر الأشخاص الذين عاشوا مخاطبةً لكثير من الناس وجهًا لوجه. ولقد أرسلته الوزارة التابع لها، إلى أركان العالم الأربعة. فهل تعلم ماذا عمل هذا الواعظ المشهور عالميًا فى بداية حياته العملية؟ لقد كان بائعًا لفرش تنظيف الملابس. وبعد العام الأول أصبح البائع الرئيسى فى ولايتى كارولينا.

وعندما سئل عن سر نجاحه أجاب بقوله « لقد آمنت بالسلعة. وأن الإخلاص هو الجزء الأكبر فى عملية بيع أى شىء ».

الإخلاص والموقف:

عندما كنت أناقش الإخلاص مع مجموعة من المشرفين بجامعة بافلو، ذكر أحد المستمعين أنه من الصعب بالنسبة للمشرف حديث التخرج أن يكون صادقًا عندما يحاضر لرجال كانوا شركاء عمل بالنسبة له منذ وقت قصير مضى. وذكر أيضا أنه قد وجد من المستحيل أن يتحدث بالإقناع المطلوب عن ضرورة الالتزام الصارم بقواعد العمل، بينما كان هو متسببا فى بعض المناسبات وهو عضو معهم فى جماعة العمل التى يشرف عليها الآن.

(١) جوهاكجنيس – كتاب بيع الرئيس – عام ١٩٦٨ (نيويورك – سيمون وشوستر) عام١٩٦٩.

فأجبت عليه – وأنا مسلم معه – بأن كثيرًا من المشرفين تقلقهم هذه المشكلة الواضحة، ومهما يكن من أمر، فإن هذه المشكلة ليس من الصعب حلها إذا اتخذ المشرف الموقف الصحيح. إن العامل يأخذ أجره ليعمل، والمشرف يأخذ أجره ليشرف على هذا العمل، ويجب ألا يؤثر ما كان يقوم به المشرف عندما كان عاملا على المجال الجديد تمامًا للمسئوليات التى يتحملها كمشرف. وهذه الفقرة من الإنجيل تلقى الضوء على صحة هذا التحول. وهى تقول باختصار « عندما كنت طفلا كنت أتكلم كطفل، والآن وقد كبرت تخليت عن أشياء الطفولة » (الرسالة الأولى إلى أهل كورنثيا – الفصل ١٣ مقطع ١١). وعندما يرتقى الرجل ليصبح مشرفًا، فإنه يتخلى عن نشاطه كعامل. التزم بهذا الموقف، ولن تكون هناك مشكلة فى ظهور الإخلاص وأنت تمارس دورك الجديد كقائد.

الإخلاص واستجابة المشاهدين:

إنها لحقيقة شهيرة وهى أن المعلم لا يحصل على أعلى مرتب فى المجتمع. ومهما يكن من أمر فإنه إذا أدى عمله جيدًا يشعر بشعور الرضا الذى لا يمكن تقديره بالدولارات أو السنتات. ووجود خاصية الإخلاص فى الحديث، يؤدى إلى خلق نوع من الاستجابة الإيجابية لدى المشاهدين، وفى نفس الوقت، يؤدى إلى الشعور بالرضا لدى المتحدث. لقد كنت أقوم بتنظيم حلقة دراسية فى « فورت جوردون » بولاية جورجيا، تختص بطرق التدريس، وعندما حضر إلى فى نهاية الأسبوع الأول من تلك الحلقة طالب يدعى كابتن « بف »، أخبرنى هذا الطالب أنه حضر لمدة أربع سنوات بالكلية ولم يكن بدرس لدخول الامتحان، ولكنه وجد نفسه خلال هذه الحلقة الدراسية الخاصة بطرق التدريس يقوم وهو فى منزله بكل أنواع الإعداد لحديث الدقائق الثلاث الذى سيقدمه فى اليوم التالى. ولهذا أرادنى أن أعرف أن إخلاصى المستمر حفزه إلى أن يفعلَ ما لم تستطع الكلية أن تجعله يفعله فهو لم يستطع أن يخذلنى ولذلك بذل أقصى جهد ممكن من جانبه.

وبالمثل – عندما أنشئ قسم البوليس فى مقاطعة سافوك حضر خمسة من كبار الضباط به الحلقة الدراسية الخاصة بفن الحديث المؤثر، والتى أقمتها بمدينة نيويورك،

وكان هؤلاء الضباط الخمسة يسافرون مسافة خمسة وستين ميلا فى الصباح لحضور المحاضرات، ويقطعون نفس المسافة للعودة إلى منازلهم فى المساء.

كان أحد الخمسة فى حالة من الاكتئاب الشديد. ولم يتجشم المشقة ليخفى عدم سروره خلال اليومين الأولين من الدراسة. فى اليوم الأخير كان على كل فرد منهم أن يلقى حديثًا قصيرًا. وعندما جاء فـور هذا الضـابط القلق ليلقى حديثه، حبست أنفاسى وأنا أتساءل ما الذى سوف تنطوى عليه ملاحظات الوداع التى سيقولها؟ ولكن بعد مضى بضع دقائق أصبت بغصة فى حلقى، وترقرقت الـدموع فى عينى، وشعرت كما لو كنت أحتضن «بات ميلون» لقد تصرف بات بشجاعة أمام جمهور الحاضرين، حيث قدم اعتذاره عن موقفه الضعيف فى بداية الحلقة الدراسية، وشرح الموقف بوضوح حيث قال: إنه أتى إلى هذه الحلقة ليسخر منها، ولكنه ظل بها ليقيم صلواته. وشرح أيضا العنصر الوحيد الذى جعله يغير رأيه بخصوص قيمة تلك الحلقة الدراسية، والذى غير انطباعاته من السلبية إلى الإيجابية. وقال: إنه إخلاص المعلم الذى كان يتجلى يومًا بعد يوم.

الإخلاص فى شخصية مثيرة للجدل:

عبر التاريخ الأمريكى، لم تكن هناك شخصية أثارت كثيرًا من الجدل حولها، مثل شخصية السيناتور جوزيف ماكارثى من ولاية ويسكونسن. لم تكن هناك حالة وسط بالنسبة له، فهو إما محبوب أو مكروه. لقد كانت الأنشطة التى يقوم بها أنشطة فذة لدرجة أنها كانت تتطلب إضافة كلمات جديدة إلى القاموس لتحمل المعانى الحقيقية لتلك الأنشطة. لقد اعتبره الكثيرون مواطنًا عظيمًا، بينما نظر إليه الآخرون كشخصية قاتل لا يرحم.

لقد قمت بزيارة فندق أستور لأستمع إلى السيناتور ماكارثى وهو يتحدث، وأنا أعى تلك الآراء المتضاربة بشدة والتى قيلت عنه، لقد كان السيناتور ماكارثى مؤثرًا للغاية، حيث ذكر فى جزء من حديثه أنه كان يعمل كابتن فى بحرية الولايات المتحدة خلال الحرب العالمية الثانية. حاربت وحدته اليابانيين فى المحيط الهادى. لقد حكى كيف أنه بعد اشتباك مع العدو أحضرت إلى خيمته الأمتعة الشخصية للبحارة الشبان

الذى قتلوا فى المعركة، وكيف قام بالكتابة إلى أمهات هؤلاء الشباب. ووصف كيف نبعت الكراهية فى نفسه ضد قوى الشر التى تسببت فى قتل هؤلاء لقد دق سناتور ماكارثى المنبر وهو يقص كيف أن كابتن البحرية ماكارثى قد أقسم على أن يحارب الديكتاتورية بكل ما لديه من قوة فيما يأتى من أعوام. وهنا انفجر جمهور الحاضرين بالتصفيق وتعالت صيحاتهم بالتشجيع.

وإذا كان هناك متحدث ما، تميز بالإخلاص فإنه يكون جوماكـارثى. لقد آمن بمبادئه على الرغم من أن كثيرًا من الناس اختلفوا عليها، ولقـد جعل منـه هذا الإخلاص – إلى حد بعيد – قوة على المسرح القومى.

الإخلاص وطرق التدريس المؤثرة:

منذ سنوات مضت، نشرت مجلة «تايم» قصـة الغلاف عن اثنى عشـر من ألمع الأساتذة بالكليات المختلفة بأرجاء الولايات المتحدة، حيث تحدثت عن كل واحد منهم وأعطت تقريرًا عن طريقته فى التدريس، والأسباب التى جعلته متميزا فى ميدانه لقد كانت الحسنة المشتركة بين هؤلاء المدرسين المشاهير هى الإخلاص.

عليك أن تؤمن:

عندما فازت المجموعات الرياضية فى مدينة نيويورك بعلم البطولة فى عام ١٩٧٣ كان يدفعهم إلى هذا الفوز تشجيع أحد اللاعبين ويدعى «تج ماكجرو» الذى ظل يردد عبارة «عليك أن تؤمن» ونحن بدورنا نأمل أن نكون قد تمكنا من اقناعك بأنه عليك أن تؤمن بموضوعك لكى تستطيع أن تقدم حديثا ذا مستوى ممتاز.

الحماس:

لا يكفى أن تعرف كل شىء عن موضوعك وأن تؤمن به، ولكن ينبغى عليك أن تكون تواقًا للحديث عنه. لقد استمعت خلال الخمس والعشرين سنة الماضية إلى الآلاف من الأحاديث القصيرة، قدمها أناس يطمحون إلى تحسين قدرات الحديث لديهم.. وبدون أدنى شك فإن نقطة الضعف الوحيدة والواضحة فى هذه الأحاديث ذات الدقيقتين أو الدقائق الثلاث، كانت افتقادها إلى الحماس. إن الغالبية العظمى

من هؤلاء المتحدثين كانت تعرف موضوعاتها وتؤمن بها. ولكن لم تنقل الانطباع بأهمية رسالتها أو أنها تواقه إلى الحديث عنها لجمهور الحاضرين، فهم لم يتركوا أنفسهم على سجيتها ولم يظهروا عاطفة صادقة، بل حتى لم يحسوا بأية مشاعر، ونتيجة لذلك، لم يحصلوا فى المقابل على استجابة طيبة من قبل الجمهور.

الحماس والعاطفة:

لقد استمعت لعدة سنوات ولاحظت روبرت واجنر وهو يوضح واجباته كعمدة لمدينة نيويورك، فوجدت أنه لا يعكس أية عاطفة، وبالتالى لم تكن استجابتى له استجابة إيجابية. أخيراً عندما حان وقت تقاعده، نشرت النيويورك تايمز صورته على صفحتها الأولى وهو يلقى خطبة الوداع والدموع فى عينيه. ولأول مرة أحسست بالاهتمام من جانبه ولأول مرة أيضاً حصل على الامتياز فى طريقة الحديث المؤثر.

الحماس والسياسة:

للحديث عن السياسة، فإن حملة انتخاب حاكم ولاية نيويورك فى عام ١٩٥٨ تعطينا مثالا جيداً على أهمية الحماس حيث كان إفريل هاريمان هو صاحب المنصب ونيلسون روكفلر هو منافسه. لقد كان هاريمان يتمتع بميزة عظيمة وهى الخبرة كسياسى بارز على المستوى القومى حضر العديد من المؤتمرات بعد الحرب العالمية الثانية فى روسيا مع ستالين وتشرشل بالإضافة إلى كونه الحاكم. بالمقارنة به فإن روكفلر كان يعتبر حديثاً نسبياً فى ميدان السياسة. والشىء الوحيد الذى فى صالحه هو التميز المشكوك فيه لكونه فرداً من عائلة روكفلر.

وإذا نظرنا إلى المعركة الانتخابية من وجهة نظر الحديث المؤثر، لوجدنا أن هاريمان لديه ميزة واضحة وهى المعرفة، ولأنه يتميز بهذا التفوق الواضح فعلينا أن نعطيه التفوق أيضاً فى الإخلاص وعلى الرغم من ذلك، فقد فاز روكفلر فى الانتخابات بسبب العرض الرائع الذى أظهره للحماس. لقد تحدث بالأسبانية إلى أهل بورتوريكو فى حى هارلم، وتناول شطائر الزبد والجبن والسلمون مع الجالية اليهودية فى الجانب الشرقى من المدينة، وصافح الناخبين ذوى القمصان ذات الأكمام المطوية وهو يسير على الممشى الخشبى فى جزيرة كونى. فى كل مكان حل به وفى كل مرة

تحدث فيها، كان تواقا لمقابلة جمهوره والتأثير فيهم لشخصيته الدمثة الدافئة. أما هاريمان فقد نظم حملة انتخابية تفتقر إلى الحماس خالية من الإثارة ولذلك منى بهزيمة تثير الدهشة.

ما هى العوامل التى تثبط الحماس؟

لماذا لم يستطع هاريمان أن يوضح حماسه؟ ولماذا لا تستطيع الغالبية العظمى من الناس أن تعبر عن نفسها فى مواجهة الجمهور؟ إن السبب يكمن فى أعماق الشخص العادى. إن عدم القدرة على إظهار العاطفة أمام الآخرين، هو نموذج للتصرف الطبيعى، إذا استعرنا كلمات فرويد فيمكننا شرح هذا الأمر عن طريق مصطلحات: اللاشعور - والأنا - والأنا العليا.

ويشبه اللاشعور الغريزة الحيوانية الصافية. إنه الرغبة لإشباع رغبات الشخص الطبيعية بغض النظر عن الظروف المحيطة به، فى شارع بمدينة مزدحمة مكتظ بالمارة، فإن كلباً سوف يخضع لدوافعه الطبيعية ليتزاوج. ولكن الآدميين لن يفعلوا هذا لأن المجتمع لا يوافق على مثل هذا التصرف. لقد ذكر الرئيس كارتر فى حديث أجرته معه مجلة «بلاى بوى» عام ١٩٧٦ أنه يشعر برغبة جنسية تجاه امرأة من الجنس الآخر غير زوجته. إن الشخص العادى إذا كان هو أو هى أميناً وله دوافعه الطبيعية، سوف يقر نفس العاطفة. فما الذى يمنعنا من اتباع دوافعنا الطبيعية؟ وما الذى يكبح جماح الإنسان؟ دعنا نبحث عن الإجابة عن تلك الأسئلة.

اللاشعور والأنا:

يتحكم اللاشعور فى الطفل حيث يريد الطفل إشباع رغباته الطبيعية فى الحال. فإذا شعر برغبة فى قضاء حاجته فإنه يبلل منشفته دونما تأنيب من ضميره على الإطلاق، وإذا كان جائعاً فإنه يتجه إلى ثدى أمه.، وإذا كان الثدى غير متاح له فإنه يصرخ لأنه جائع ويريد الطعام فى الحال.

وعندما يأخذ الطفل فى النمو يحدث توافق بين اللاشعور عنده والواقع. فهو كطفل صغير يرقد على ظهره ويمد يديه ليلتقط الخشخيشه ذات الألوان الزاهية التى تتدلى من سقف سريره. والطفل ربما لا يستطيع أن يصل إلى تلك الخشخيشه، ولعدم

قدرته على فهم تلك الحقيقة، فإنه يستمر فى المحاولة. فى يوم من الأيام فإن الطفل النامى يتدحرج على بطنه ويرفع جسمه على ركبتيه ممسكا بجوانب السرير، ويشد جسمه إلى أعلى حيث يستطيع أن يصل إلى الخشخيشه. لقد وجد اللاشعور – فى تلك اللحظة – زميلا له داخل الطفل يدعى الأنا. وتمثل الأنا، التوافق الذى يتم بين الدافع الطبيعى والبيئة المحيطة، حيث يتعلم الطفل أنه لا يستطيع أن يشبع كل مطالبه إلا إذا تصرف بطريقة معينة.

الأنا العليا:

أخيرًا ينمو طفلنا الرضيع ليصبح طفلا ناضجًا يستطيع أن يفهم ما يقوله البالغون.. فى هذه المرحلة يبدأ نمو العامل الذى يثير المتاعب لعملية الحديث المؤثر وهو العامل الذى يعوق الحماس ألا وهو الأنا العليا، حيث يشرع الوالدان فى دفع الطفل إلى أن يتواءم مع مستوياتها الثقافية بتوجيه بعض النصائح مثل «لا تحدث ضجة. لا تكتب على الحوائط. لا تلوث ثيابك. لا تفعل كذا. لا تفعل لا تفعل». وعندما يصبح الطفل على دراية بالقيود التى يفرضها المجتمع فإن الوالدين والمعلمين وكل عوامل الانضباط الأخرى، تكون قد بذرت بذور القيود التى تتميز بها فترة البلوغ أو الشباب.

لذلك يقال عن الأنا العليا إنها الضمير الذى يشكله المجتمع ليضع اللاشعور تحت رقابته الدائمة.

ولربما كان هذا الأمر فى فكر شكسبير عندما قال على لسان هاملت «إن الضمير يجعل منا كلنا جبناء» هل لاحظت فى وقت من الأوقات الأطفال الصغار وهم يلعبون، إنهم يكونون منطلقين وغافلين عن الحقيقة، وهى أن هناك احدًا يراقبهم فإذا كانوا يلعبون لعبة «رعاة البقر والهنود» أو لعبة «عسكر وحرامية» فإنهم يؤدون أدوارهم بحيث تساوى أو تتفوق على المحترفين وذلك من أجل تحقيق العفوية والحماس المطلوبين.. وبما أننا نجد هكذا أن الطفل الصغير يكون مؤديًا طبيعيًا، فما الذى يحوله إلى شخص منطو عندما يكبر؟

إن الشاب فى المنزل والذى يصبح الطالب فى المدرسة والموظف فى عالم العمل

اليوم، عليه أن يتأقلم مع مستويات مجموعته، حيث إنه من الصعب بالنسبة له أولها كشاب أو كشابة، أن يقفا بمفردهما فى مواجهة الجماعة ويعمل على التغيير المفاجئ لأنماط السلوك المتأصلة لديها، وهذا هو ما نطلبه من الشخص البالغ عندما نشجعه على أن يتحدث بحماس.

تحقيق فترة الانتقال من المنع إلى الحماس:

وحيث إنه من الصعب تحقيق فترة الانتقال هذه بالنسبة للشاب العادى، فإننا نستخدم أحيانًا بعض الأساليب الخاصة لتحقيق هذا التغيير. ففى حالة الفصل الدراسى، ينبغى تقسيم الجماعة إلى فريقين، وعندما يحاول كل عضو من أعضاء أحد الفريقين أن يقدم حديثا، فإن الفريق المنافس يحاول أن يسكته. طبعًا تتعالى الأصوات وتكثر الإيماءات ويحدث الضحك وتدخل العواطف فى الموضوع. وغالبا ما يحدث لأول مرة فى الحياة العملية للمتحدث الشاب أن ينسى الموانع ويطلق العنان لدوافعه الطبيعية.

توجد حيلة أخرى، وهى أن نجعل المتحدث يمسك فى يده بقطعة من الورق المقوى المطوية أو بمجلة ملفوفة، وبينما هو يتحدث، نشجعه على أن يدق بعنف على المنضدة أو المنصة بتلك الهراوة التى فى يده. إن هذا العمل البدنى الذى يتمثل فى التلويح بالهراوة وما تحدثه من ضجة، يؤدى إلى حفز المتحدث باستمرار إلى مزيد ومزيد من الحماس.

لقد فعل ديموسينس نفس الشىء، عندما ذهب إلى شاطئ البحر ليخاطب الأمواج المتلاطمة. فإذا أردت أن تتصرف مثل ديموسينس، فإن عليك أن تختار العمل بمفردك، وأن تستخدم خيالك. خذ مذكراتك ثم إغلق الأبواب والنوافذ واتجه إلى أى شىء تتخذه كمنضدة، وابدأ فى التخيل أنك تتحدث إلى ألف شخص، عندئذ اعرض عليهم بحماس كم أنت تواق إلى أن تنقل رسالتك إليهم.

أهمية الحماس:

لقد أحاط ف. و. ولورث – عندما كان يقوم ببناء مجمع مستودعات السنتات الخمسة والسنتات العشرة الخاصة به – أحاط نفسه بموظفين مفعمين بالحماس وادعى

أن العامل من الدرجة الثانية والمفعم بالحماس، أثمن بكثير من العامل من الدرجة الأولى ولكنه يفتقده.

كان لنكولن ستفنس متحمسًا للقضاء على الفساد فى الحكومة. لقد تحدث فى كتابه الذى وضعه عن التحقيقات التى أجريت فى أوائل عام ١٩٠٠ وهى التحقيقات الخاصة بفضائح ذوى الشأن، تحدث عن العديد من السياسيين الذين أعجب بهم ومن بينهم سيناتور روبرت لافوليت. لقد كان السيناتور على درجة من الحماس لإجراء إصلاحات بالحكومة لدرجة أن أحاديثه أصبحت تمارين فى الألعاب الجمبازية. وفى إحدى المناسبات، تسبب فى إصابة يده إصابة شديدة حيث ضرب بها بحماس على المنصة مما أدى إلى أن يحملها بجانبه فى ضمادة لعدة أسابيع.

ويمكن تصنيف المصور «يوسف كارش» بين أكبر مصورى الشخصيات فى العالم لقد قام خلال فترة خمسة وثلاثين عامًا باستخدام عدسته فى تسجيل صور كبار الرجال والنساء فى العالم. وهو يسافر من الاستديو الخاص به فى أوتاوا بكندا إلى واشنطن - لندن - باريس أو أى مدن أخرى ليسجل صورة أى زعيم عالمى بارز حسب الطلب فلماذا كانت الصورة التى يلتقطها كارش عظيمة ومختلفة عن أى صورة أخرى؟ لن نجد الإجابة فى استخدامه لاستديو خاص أو عدسات خاصة أو حتى معدات خاصة للإضاءة. إن الفرق يكمن فى كارش نفسه لقد شرح الأمر بنفسه حيث قال: «إننى أولد داخلى حماسًا زائدًا عندما أعمل لدرجة أن الموضوع يصبح جزءًا لا يتجزأ من هذا الحماس. وفى نفس اللحظة التى ينعكس فيها هذا الحماس من خلال الموضوع، نسمع صوت مصراع الكاميرا يغلق وهكذا تضاف صورة شخصية جديدة إلى «بهو العظمة» «لكارش».

الحماس يصلح فى أى مكان:

لكى أوضح أن الحماس لا يتطلب أية بيئة خاصة لبذر بذوره ونموه فيها، فإننى استعيد وجوده فى أماكن تبدو مختلفة للغاية، لقد شاركت فى حلقة دراسية عن الحديث المؤثر أقيمت فى سجن جزيرة ريكرز، حيث كرسنا نحن المعلمين وقتنا لهذا البرنامج الخيرى، على أمل أن تساعد بعض النتائج المفيدة التى ستسفر عنها الحلقة الدراسية السجين على تحقيق تغييرات ناجحة فى حياته عندما يعود إلى المجتمع فى نهاية مدة

العقوبة. لقد كان من العوامل المشجعة أن نرى الطريقة التى يتجاوب بها النزلاء. فهناك فى داخل قاعة الدرس هذه فى وسط إيست ريفر بمدينة نيويورك، سمعت أحاديث تتميز بالحماس الزائد عن تلك الأحاديث التى يلقيها بعض الطلبة فى الأكاديميات المحيطة بنا.

من بين تأثير العرض الشيق لهذه الحلقة الدراسية ما حدث بعد انقضاء عام واحد على نهايتها. حيث كنت مسئولا - بصفتى قائدًا ميدانيا لمكتب المخدرات بمدينة نيويورك - عن الحضور إلى مسرح كل عملية لإلقاء القبض على مدمنى المخدرات بالمدينة خلال جولاتى أثناء نوبات عملى فى فرقة المباحث رقم ٢٨ فى قلب حى هارلم، أجريت مقابلة مع أحد المدنين الذى تم القبض عليه وفى حوزته كمية من الهروين. وفى نهاية استجوابى له قال المدمن: إننى أذكرك من الحلقة الدراسية الخاصة بالحديث المؤثر والتى أقيمت فى جزيرة ريكرز.

وأثناء مناقشاتنا علق على كيفية استفادته من الحلقة الدراسية وأبدى أسفه على أن عادة تعاطى الهروين لديه منعته من وضع حماسه موضع الممارسة فى الاتجاه الصحيح.

الحماس والبيع:

لقد تفهمت الشركة العامة للتأمين بولاية كونكتكت قيمة الحماس حيث قامت باستمرار بنشر إعلانات الصفحة الكاملة فى مجلاتنا واسعة التوزيع لتلقين فضائل هذه السمة الشخصية المحمودة وتستخدم عناوين مثيرة مثل «الهلب» يثبت السفن. والحماس يثبت الرجال. ويعتبر مديرو المبيعات والمشرفون الآخرون الذين يقاس نجاحهم بالنتائج - يعتبرون الحماس أهم مفتاح لزيادة المبيعات (عندما يرتبط طبعًا بالمعرفة والإخلاص).

لاحظ تركيب كلمة الحماس بالإنجليزية: فإذا قسمتها إلى مقاطع وغيرت الهجاء قليلاً فإن كلمة الحماس En – thus – i – asm تصبح in - thus - i - asm. وهكذا أكون. وتعكس الكلمة فى تركيبها الجديد المعنى الذى يقول بأن الفرد يكون مؤثرًا بمقدار ما يشعه من حماس. وغالبًا عندما يدرس شخصًا منهجًا فى كيفية الحديث المؤثر أو منهجًا آخر فى المبيعات أو أى جوانب أخرى لتطوير الشخصية، فإن عائلته وأصدقاءه يلاحظون تغييرًا إذا كان حقًا قد استفاد من هذا المنهج الدراسى.

وهم عادة يلاحظون أن الخريج يبدو أكثر حيوية فهو يبتسم فى أغلب الأحيان ويحيى الآخرين طواعية. وخلاصة الأمر، لقد أصبح أكثر حماسًا.

تعقد كثير من إدارات شئون العاملين امتحانات لتقييم حاصل الذكاء للموظفين الجدد.. وتفى امتحانات الذكاء تلك بالغرض، ولكنها ليست الإجابة الكاملة. فهى لا تستطيع قياس تلك الصفة الحيوية التى استطاع عملاق التسويق ف. و. ولورث أن يضعها فوق كل الصفات الأخرى وهى الحماس. يمكن فقط قياس هذه السمة المرغوبة بشدة عن طريق الملاحظة الشخصية وأيضًا عن طريق المشاهدة والاستماع إلى كيفية تفاعل الفرد بالنسبة لاحتكاكات الاتصال مع الأشخاص الآخرين.

الحماس والتمثيل:

ذات المساء دخلت إلى مسرح اللهجة البيديه (وهى لهجة متفرعة عن اللغة الألمانية وتكتب بحروف عبرية) فى الطريق الثانى – الشارع الثانى بمنهاتن وذلك بعد أن بدأ العرض. ومكثت فى المؤخرة أشاهد «مولى بيكون» نجمة العرض فى المسرح البيدى. فاقترب منى مدير المسرح وهمس فى أذنى: «هل تصدق أنها تعدت الستين» لقد كان من الصعب علىّ أن أصدق هذا الأمر. لقد كانت مس بيكون تتمتع بحيوية وفتنة وتألق امرأة أصغر بكثير. مرة أخرى همس المدير: «كل ليلة قبل أن تظهر على المسرح تقوم بعمل بعض التمرينات الرياضية». وهذه الحقيقة ذات مغزى لكل من يؤدى دورًا أمام جمهور من المشاهدين. تمامًا مثلما يفعل لاعب البيسبول أو كرة السلة المحترف قبل أن تبدأ المباراة، حيث يقوم بعملية التسخين، فإن مولى بيكون – وهى فى قمة شهرتها لا تلاقى جمهورها حتى تكون فى كامل لياقتها، بينما تساعد تلك التمرينات الرياضية على استرخاء جسدها فإنها تفيد أيضًا فى تحقيق سرعة الاستجابة لديها وتنشيط القدرة على التعبير بهدف زيادة حماسها.

الحماس والوعظ:

ذات مرة سئل الواعظ الكبير «هنرى وارد بيتشر» من قبل أحد القساوسة الزائرين: لماذا يجلس مستمعوك على أطراف مقاعدهم وهم ينتظرون الكلمة التالية منك، بينما غالبًا ما يغلب النوم على الحشد الذى يستمع إلىّ خلال إلقائى للعظات؟.

حينئذ نظر بيتشر المبجل بإمعان إلى زميله القس وقال: إن العلاج أمر بسيط احتفظ بشخص بجوار المنبر ومعه عصا طويلة وأطلب منه أن يلاحظ الحشد الموجود عن قرب. فى كل مرة تميل فيه إحدى الرءوس لتنام، فإن عليه أن يمد عصاه ليضربك ضربة خفيفة على ظهرك فهذه تعتبر طريقة أساسية لكى يتولد عندك مزيد من الحماس. ولكننى على ثقة من أن المتحدثين سوف يفهمون المقصود من ذلك.

زيادة الحماس:

سواء استخدمت عصا بيتشر المبجل أو الدق بعنف على المنبر كما فعل سيناتور لافوليت أو لجأت إلى حركات ديموسينس على الشاطئ أو مارست تمرينات مولى بيكون أو اتبعت سياسات شئون العاملين الخاصة ب ف. و. ولورث أو طريقة المعالجة الفنية لصور يوسف كارش. سواء اتبعت هذا كله لكى تتغلب على الموانع المكتسبة لذلك، فإن هذا الأمر متروك لك. عليك أن تتبع الأسلوب الأجود أو الصيغة الأحسن لك لكى تزيد من حماسك. فإذا ركزت اهتمامك على مثل هذا التطوير للشخصية، فسوف تسيطر على الأنا العليا لديك وتسمح لنفسك بالتحقق من قوتك كمتحدث مؤثر.

بعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعها جميعًا موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة التى سنتعرف عليها الآن.

الممارسة:

من وجهة نظر واحدة فإن الحديث المؤثر لا يختلف عن أى مهارة أخرى تجعلها الممارسة فى أكمل صورها. فإذا أردت أن تتفوق فى عزف البيانو، فإنك تعزف على البيانو وإذا أردت أن تزيد من سرعتك فى الكتابة على الآلة الكاتبة، فإنك تكتب على الآلة الكاتبة، فإذا كان عليك أن تجرى فى سباق لمسافة ميل واحد، فإنك تمارس الجرى لمسافة الميل المطلوب. وبالمثل إذا أردت أن تكون متحدثًا أكثر تأثيرًا، فإن عليك أن تتحدث أمام الجماهير حتى تستطيع أن تعرف موضوعك وأن تؤمن به وأن تكون تواقًا للحديث عنه، لكن إذا لم تستطع أن تحول هذه العوامل إلى عمل، فإن كل ما ذكرناه آنفًا سوف يضيع هباء.

القيمة الدولارية للممارسة:

إذا غربت فى أن تحصل على محاضرات فى الحديث المؤثر، فإن ذلك سيكلفك مئات من الدولارات، علاوة على ثمن شراء هذا الكتاب. هـل ستدفـع تلك المئات من الدولارات لكى تشعر بمزيد من الرضا أو من أجل مبادئ، مختلفة أو لأجل تعليم جيد؟ لا. إنك ستدفع المبلغ الضخم من النقود لكى تحصل على فرصة الممارسة. هذا هو الفرق الأساسى بين هذا الكتاب ومحاضرات الحديث المؤثر. إنك عندما تستخدم هذا الكتاب، فإن عليك أن تجد جمهورًا لكى يوفر لك الممارسة، عندما تحصل على منهج دراسى، فإن زملاءك من الطلبة يصلحون كجمهور فى كل دورة دراسية. ولقد يبدو أن مئات الدولارات مبلغ ضخم تدفعه لتنال فرصة الممارسة، ولكنك إذا كنت جادًا فإن هذا المبلغ يساوى تلك الممارسة.

الممارسة والمسرح:

عندما كنت فى لندن فى عام ١٩٥٨، كان سير لورانس أوليفييه يظهر فى مسرحية «المهرج». لقد ذهبت إلى شباك التذاكر وطلبت تذكرتين، لكن الشخص الموجود بداخله ضحك وشرح لى أن تذاكر العرض قد بيعت منذ ثلاثة أشهر قبل بـداية العرض. لقد رفض أوليفييه عرضًا قيمته ٢٥٠,٠٠٠ دولار ليمثل فيلمًا سينمائيا لكى يقوم ببطولة هذا الإنتاج المسرحى فى مقابل حوالى ١٥٠ دولار فى الأسبوع. فلماذا اختار أن يعمل بمثل هذا الجد الزائد فى مقابل مثل تلك النقود القليلة؟ إن الإجابة تتكون من كلمة واحدة الممارسة فى أغلب الأحيان. ينبغى على الممثل الكبير فعلا أن يعود إلى المسرح. عليه أن يظهر أمام جمهور من النظارة لكى يمـارس ويتقن كل المهارات التمثيلية التى تساهم فى إقامة العروض العظيمة.

لقد شرح روبرت برستون قيمة التمثيـل فى المسرح التقليـدى بقولـه: «مع المشاهدين المتجاوبين فأنت تحصل على شىء ما عندما تعطى. إنهم دائمًا مختلفـون، لذلك فأنا دائمًا مختلف. إننى أتعلم شيئا عند كل عرض».

الممارسة والسياسة:

لقد حاول الرئيس كيندى أن يكون مرشحًا لمنصب نائب الرئيس فى عام ١٩٥٦

لكنه اخفق. حينئذ ركز أنظاره على موضوع الرئاسة حيث قام بمخاطبة الجماهير – خلال السنوات الأربع التى تلت هذا العام – فى أنحاء الولايات المتحدة. لقد قالت إحدى المقالات الصحفية «ليس هناك شك فى أن ذلك يعتبر عائدًا كبيرًا من التجربة. لقد كان كيندى مؤثرًا دائمًا وهو يخاطب التجمعات الصغيرة، وهو الآن قد بدأ يظهر كخطيب وسط الجماهير ويحقق تفوقًا عن طريق الثقة التى اكتسبها ولم تكن لديه منذ سنوات قليلة. وعندما يشاهد أحدنا الرئيس كيندى وهو يعقد مؤتمرًا صحفيا، فإن المقدرة تبدو كما لو كانت قد أتت إليه بطريقة طبيعية. أما هؤلاء الذين تتبعوا حياته العملية عن قرب فإنهم يعرفون أن امتيازه فى مواجهة الجمهور قد أتى عن طريق سنوات طويلة من الممارسة».

الممارسة وذاكرة العضلات:

عندما يمارس لاعب الكرة أو الراقص الماهر أو أى مؤد آخر تمريناته، فإنه يكرر نفس الحركة الصحيحة مرات ومرات. ويتسبب هذا التكرار فى أن جسده يتجاوب آليا عندما يدعو عقله إلى اجراء تلك الحركة. نحن نطلق على هذا الأمر «ذاكرة العضلات» أى أن نفعل الشىء الصحيح بدون وعى بكل حركة صغيرة. عندما يواجه متحدث قليل الخبرة جمهورًا، فإنه لا يعرف ماذا يصنع بيديه أو عينيه أو حتى بقية جسده. أما المتحدث الجيد، فإنه يمارس عملية الاستفادة من جسمه. ينبغى عليه أولاً أن يصنع الحركة وهو واع بها. بعد فترة وجيزة تتغلب ذاكرة العضلات ويجد نفسه قادرًا على أن يركز على كلماته، بينما تقوم يداه وعيناه وجسمه عامة وبطريقة آلية بأداء الأشياء الصحيحة.

الممارسة والأفلام السينمائية:

عندما ظهر فرانك سيناترا فى فيلمه الأول كان ينقص تمثيله الشىء الكثير. على أية حال. بعد مرور أعوام ليست بالكثيرة، حصل على جائزة أكاديمية لتمثيله فى فيلم «من الآن وإلى الأبد».. لقد تـطور سيناترا من الضعف إلى الامتياز من خـلال الممارسة.

الممارسة والمؤثرات السياسية:

عندما نهض السناتور جون جلن عن أوهايو (والفضاء الخارجي) ليلقى خطابه الرئيسى فى مؤتمر الحزب الديمقراطى عام ١٩٧٦. كان على وشك أن يلقى أهم حديث سياسى له طول حياته. فإذا كان الحديث بارزًا، فمن المحتمل ترشيحه لمنصب نائب الرئيس. وإذا سقط الحديث، فإنه لن يحظى بهذا المنصب. وسقط الحديث.

بينما كنت أشاهد السناتور جلن وهو يحاول – بلا نجاح – أن يستحوذ على لاهتمام الكامل لجمهور النواب القلقين مشغولى البال، تذكرت مشهدًا مماثلاً حدث فى مؤتمر الحزب الجمهورى عام ١٩٥٢ حيث كان السناتور (ايفرت ديركسن) يقف على المنصة فى مواجهة حشد عاصف من النواب. كانت مجموعة النواب المعارضة تثير صخبًا وأراد ديركسن أن يوقف هذا الصخب. فوقف على المنصة دقيقة بعد دقيقة بعد دقيقة يسأل الجمهور باحترام أن يعيره انتباهه. تلاشت الضجة ببطء، وانتظر ديركسن ثم انتظر وطلب السكوت وأخيرًا حصل على الهدوء ثم ألقى خطابًا عظيمًا. لقد كان السناتور ديركسن أستاذًا فى إلقاء الخطب. ولا يمكن إلا لخبير حقيقى أن يسيطر على حشد من هذا النوع. فقد قضى ديركسن سنوات طويلة فى الممارسة لم تتوفر للسناتور جلن. وهذا هو الفرق الكبير بين الاثنين.

لماذا يجب عليك أن تمارس:

سوف نوضح فى الفصول التالية ما الذى ينبغى عليك أن تمارسه. ومتى ينبغى عليك أن تمارس. وأين ينبغى عليك أن تمارس وكيف ينبغى عليك أن تمارس. عند هذه النقطة نحن معنيون فقط بالإجابة عن سؤال « لماذا ينبغى عليك أن تمارس ولماذا ينبغى عليك أن تقبل كل فرصة متاحة للحديث؟.

إن الإجابة الواضحة هى أن تتحسن. وعلى أية حال فإنه يوجد عامل نفسى فى الموضوع، فإذا كان موقفك سلبيا نحو الممارسة ولا تسعى إلى كل فرصة متاحة للحديث، فإن كل موقف للحديث تواجهه سوف يكون مفعمًا بعدم الحسم والقلق. من ناحية أخرى، إذا حسمت أمرك من الآن وحتى نهاية حياتك العملية كمتحدث على أساس أنك سوف تقبل كل فرصة ممكنة للحديث، فستكون قد خطوت خطوة طويلة

إلى الأمام. وستحل الثقة ورباطة الجأش محل عدم الحسم والقلق. إن هذا يعنى بالطبع، العمل، لكن فى كل مرة تعد حديثًا وتتدرب عليه، ستتحسن قدرتك.

لقد عبر يوليوس قيصر فى مسرحية شكسبير تعبيرًا جيدًا عن هذا الأمر عندما قال: «إن الجبان يموت آلاف المرات ولكن الشجاع لا يذوق الموت إلا مرة واحدة» لذلك دع الجبناء يموتون كل مرة يواجهون فيها موقفًا يتحدثون فيه وكن شجاعًا واتخذ قرارًا بأن تقبل فى كل الأحوال كل دعوة للحديث.

أهمية الضرورات:

إذا حدث وتذكرت فقط – بعد أن تفرغ من قراءة هذا الكتاب – ما قرأته عن الضرورات، فستكون قد حصلت على قدر عظيم من الفائدة. لكى تكون عادلاً بالنسبة لأى موقف من مواقف إلقاء الأحاديث أو الخطب، فإنك يجب أن تتسلح بالمعرفة – الإخلاص – الحماس والممارسة. إن ما يقع فى مقدمة هذا الكتاب سيعمل على تهذيب مقدرة الحديث لديك. وإثراء محتوى أحاديثك وسيزيد من شعور الاستمتاع والرضا الذى يُستمد من واحدة من أكثر التجارب إثارة على وجه الأرض ألا وهى مخاطبة الجماهير.

الفصل الثانى

مالا تهتم به عند الحديث المؤثر

إن المتحدثين الطموحين غالبًا ما يتوقعون المشاكل حتى ولو لم تكن هناك أية بادرة فى الأفق، فهم يتخيلون وجود مصاعب كبيرة بينما تشكل تلك المصاعب فى واقع الأمر أعداءهم الخطرين حيث تحملهم على تبنى رأى سلبى. على مدى السنين، كان عندى طلبة كثيرون يأتون إلى سرًا ويقولون: إن هذا الحديث المؤثر عمل عظيم بالنسبة للشخص العادى، ولكن – لسوء الحظ – ليس هو بالعمل الجيد لى. أترى أنى... وهكذا يختمون الجملة بذكر شىء تافه. يقع فى قسم مالا تهتم به. فهناك بعض العوامل التى تعتبر – خطأ – حواجز لا يمكن تخطيها للوصول إلى حياة عملية ناجحة للتحدث. وسوف نوضح كيف يمكن إزالة بعض هذه الحواجز الوهمية. كيف يمكن تجنب بعضها وأيضًا كيف يمكن أن تؤدى إلى اختفاء البعض الآخر.

هناك أحد العوامل – بصفة خاصة – ينظر إليه خطأ كحاجز نفسى يمكن تحويله بفعل السحر إلى شىء ثمين للغاية. دعنا نبدأ بهذا العامل الذى أسىء فهمه واعتبره غير المحنكين – بغير دراية – عاملا ضارا فى الواقع إن هذه العاطفة – ألا وهى العصبية – تعتبر مساعدة عديمة القيمة للمتحدث المستنير.

العصبية

لو كنت أحد تلاميذى فى الحلقة الدراسية التى أنظمها عن الحديث المؤثر لما أعلنت مقدمًا أننى سأناقش موضوع العصبية، بدلا من ذلك كنت أتسبب فى حالة من العصبية لكل فرد فى الفصل حتى يمكنهم أن يفهموا الموضوع الذى نتحدث عنه.

هكذا يمكن ترتيب الأمر. فى أول الأمر، أذكر تلك الجملة للفصل: «قرب نهاية شرحنا للضرورات أوصينا بأن تتخذوا قرارًا بقبول جميع الدعوات الخاصة بالتحدث. والآن سوف ندعو فردًا من هذا الفصل ليلقى حديثًا قصيرًا يستغرق هذا الحديث ثلاث دقائق فقط عن أى موضوع يختاره، وسوف نختار المتحدث عشوائيا سأختار

رقمًا وليكن رقم ٤٢ وأبدأ فى العد وأنا أشير إلى أفراد الفصل. أى شخص أشير إليه وأنا أقول ٤٢ سيكون محدثنا. لنبدأ العد: واحد – اثنين – ثلاثة. وهكذا باستمرار العد ببطء يزداد التوتر فى الغرفة. وعندما أصل إلى رقم ٣٨ أتوقف عن العد وأقول للفصل من فضلكم لاحظوا حالتكم الجسمانية فى تلك اللحظة لكى تتبينوا ما إذا كنتم تعانون من الأعراض الآتية: الدق بعنف فى الخدود – الفم الجاف – البلل تحت الإبطين – غصة فى الحلق – ضربات النبض السريعة – اضطرابات فى المعدة – عرق فى الأيدى – أو ضعف فى الركب.

إنى أتعشم أن تكونوا جميعًا قد عانيتم على الأقل من إحدى تلك الأعراض. لماذا؟ لأنها جميعًا علامات على العصبية. فإذا لم تكن قد عانيت من أى تغيير جسمانى، فإن الأمر لا يخرج عن شيئين يؤثران فى حالتك الخاصة تلك. إما أنك غبى جدًا لدرجة أنك لم تشعر بأى إحساس من العصبية، أو أنك لا تهتم بأداء عمل جيد. لكن إذا كنت تتمتع بالذكاء العادى وترغب فى أداء عمل جيد فينبغى أن تصبح عصبيًا.

لقد بدأت فى استخدام تلك الطريقة عام ١٩٥٤، وفى خلال ما يزيد على عشرين عامًا لم يكن لدى طالب يعترض على أن اسميه غبيا «أو أن أتهمه» بعدم الاهتمام. إن هذه الرواية دليل حسن وجيد على توزيع أعراض العصبية المدهشة بطريقة غاية فى الكرم على هؤلاء المشاهدين جميعًا.

لقد أكدت بطريقة خاصة – على قيمة العصبية وذلك من خلال حلقاتى الدراسية عن طرق التعليم. فبعد أن عرضت المعلمين الجدد «لطريقة توليد العصبية عن طريق العد» قدمت لهم نصيحة.. لقد نصحتهم بأن يطلبوا نقلهم من سلك التدريس إذ لم يستطيعوا أن يصبحوا عصبيين. تقوم هذه النصيحة على فرض أنهم ليسوا أغبياء. وعليه، فإن افتقادهم للعصبية يدل على عدم اكتراثهم بإتقان عملهم.

الأسباب الخارجية للعصبية:

وصفنا العصبية بأنها «ثمينة للغاية» و «مدهشة» ويمكننا أن نخلع عليها صفات براقة أخرى ولا نتهم بأننا نضيف زخرفًا غير ضرورى إلى شىء جميل بذاته. فالعصبية مدهشة لأنها الوسيلة التى زودتنا بها الطبيعة لتهيئة الجسم لمواجهة حالات

الطوارئ، وهى أيضًا الوسيلة التى زودتنا بها الطبيعة لزيادة الحساسية لدى كل حاسة من حواسنا كى تتمكن من الاستجابة السريعة، ومن الأداء الجيد. ونستطيع أن نركز تركيزًا مكثفًا، فنحن نصبح عصبيين عندما نواجه بالتحدى وعندما يكون لدينا سبب للاهتمام أو – ولنكن صرحاء – عندما نكون خائفين. والخوف يعتبر عاطفة طبيعية تحدث عندما يواجه الخطر أى حاسة من حواسنا الخمس. قد تكتشف حاسة الشم لديك رائحة شيء يحترق فى منزلك فى الساعة الثالثة صباحًا، وقد تخبرك حاسة اللمس لديك أن باب منزلك مفتوح عندما تكون على يقين أنك أغلقته منذ ساعات قليلة مضت. وبالمثل فإن حاسة النظر لديك قد تجعلك تشعر بالجمهور الذى ستواجهه بعد قليل أيضا تخبر حاسة السمع لديك عقلك أنه قد تم تقديمك منذ لحظات كمتحدث تال. أى موقف من تلك المواقف قد يكون السبب لخلق العصبية لديك، نتيجة لأن إحدى حواسك دفعتك – إلى الشعور بالخوف.

الأسباب الفسيولوجية للعصبية:

شرحنا الأسباب الخارجية للعصبية. والآن دعنا نفحص ما يحدث داخل الجسم أى التغيرات التى تحدث فى وظائف الأعضاء وتصاحب العصبية وتجعلنا قادرين على الأداء الأفضل.

عندما تدرك إحدى حواسنا موقفًا مخيفًا، فإنها ترسل فى الحال رسالة تحذير إلى المخ، فى نفس اللحظة ينقل المخ الرسالة إلى الغدة فوق الكلوية التى تفرز الأدرينالين فى الدم فيدفع تيار الدم الأدرينالين إلى القلب الذى ينشط فيضخ بسرعة مسببًا زيادة فورية فى معدل دقات النبض، وبالتالى فى كمية الدم التى تصل إلى كل الأعضاء الحيوية – بما فيها حواسنا. وبين طرفة العين وانتباهتها، فإنك الآن تستطيع أن ترى وتسمع وتتذوق وتشعر وتشم وتفكر بطريقة أفضل. تحدث معجزة الاستجابة الفورية تلك لدى كل الأشخاص الطبيعيين. وتحقق فائدة عظيمة لهؤلاء الذين يتقبلونها ويستفيدون منها.

فى عام ١٩٦٤ خصص مكتب التربية والتعليم بالولايات المتحدة مبلغ خمسة آلاف دولار لجامعة إلينوى لكى تبحث عن علاج للخوف على المسرح. وقتها ذكرت لطلبتى أن هذا يعتبر مجهودًا غير موفق. حتى تاريخه لم يعلن عن أى علاج وأستطيع أن

أؤكد لكم أنه غير متوقع فى القريب العاجل فالعصبية أمر طبيعى كالتنفس. وتغيير ذلك الأمر يمكن أن يكون ضارا. أما محاولة استئصالها فيمكن أن تؤدى إلى كارثة.

دعنا نلقى نظرة على التقرير:

قد تشعر أن شرحنا للسبب والنتيجة فى موضوع العصبية قد تم بطريقة مبسطة للغاية. وقد تشك أيضًا فى أن كل فرد قد مر بهذه التجربة. وقد تتساءل عن الحقيقة التى تؤكد استفادة كثير من الأفراد المستنيرين من وجودها، وقد ترغب فى دليل إذا كانت الحالة هكذا. دعنا نلقى نظرة على التقرير.

من الأسماء المحترمة إلى حد كبير فى تاريخ المسرح الأمريكى «هيلين هايز» لقد حصلت على قدر كبير من التقدير لدرجة إطلاق اسمها على مسرح برودواى تكريمًا لها. حدث أن أجرى أحد الصحفيين لقاءً معها بمناسبة افتتاح هذا المسرح، وسألها عما إذا كانت – بعد تلك الحياة الحافلة على المسرح – قد شعرت بالعصبية فى وقت من الأوقات قبل العرض المسرحى فأجابت: إن اليوم الذى يلى الليلة التى أفشل فيها فى أن أصبح عصبية، هو اليوم الذى سوف أعتزل فيه المسرح. بعبارة أخرى، إن هلين هايز بعد آلاف العروض المسرحية لازالت تشعر بالعصبية قبل مواجهة أى جمهور جديد.

أى شخص شاهد عرضًا للرجل الفرنسى اللطيف موريس شيفاليه قد يصعب عليه أن يصدق أنه لم يعرف فى إحدى المرات كيف يستفيد من العصبية. فى فترة شبابه وهو يغنى أمام الجمهور شعر بالعصبية ونسى سطرًا مما أدى إلى إصابته بالذعر فاضطر إلى أن يغادر المسرح.

حدث ذلك مرة ثانية مما حدا به إلى مغادرة باريس ليفكر فى مهنة جديدة. وفى مدينة سوجون الصغيرة التقى الدكتور دوبوا الذى استمع إلى مشكلته. قال له الطبيب: «موريس، لا تخف من أن تكون خائفًا» تقبل شيفاليه النصيحة وعاد إلى باريس حيث لاقى نجاحًا. هناك لمدة تزيد على أربعين عامًا – تقبل الخوف كشيء طبيعى، واستغل العصبية التى تنشأ عنه لتساعده فى الحصول على مهنة متألقة للغاية.

من بين ما قاله شاك ماكينلى البطل السابق لمباراة التنس المفتوحة للهواة

والمحترفين بالولايات المتحدة «إذا لم أكن عصبيًا فإننى أخسر» بعبارة أخرى أن عليه أن يكون عصبيًا ليلعب بامتياز.

فى إحدى المرات قال «ستان ميوزيال» نجم البيسبول العظيم «عند نهاية كل مباراة أشعر بإرهاق شديد بسبب الضغط الشديد على الجهاز العصبى» لم يكن سبب هذا الإرهاق هو الجرى أو ضرب الكرة أو رميها، بل السبب فى ذلك هو تأثير العصبية المختزنة التى لم تجد السبيل لتصريفها. قد يتحصل اللاعب فى مباراة البيسبول على اثنين أو ثلاث من الكرات الطائرة فى كل المباراة إلا أنه على الرغم من ذلك، يكون مشدودًا بأعصابه مع كل رمية من الرميات التى تصل إلى ضارب الكرة، لهذا ترى كثيرًا من لاعبى الكرة يسحقون قفازهم أو يشدون قبعتهم بقوة أو يدقون بأرجلهم فى الوحل أو يفعلون أى شىء آخر ليتخلصوا من عصبيتهم.

ذكر بايرون نلسون لاعب الجولف الشهير أنه كان يشعر بالمرض وبالرغبة فى التخلى عن اللعب قبل بداية بعض الدورات الرياضية. هنا نرى أيضًا تراكمًا للعصبية يظهر بوضوح فهو يصبح عصبيا قبل بداية الدورة الرياضية، وينتج عن ذلك إحساسه بالاكتئاب، حيث إنه لا يجد وسيلة كافية للتخلص من تلك العصبية. لكن بمجرد بداية الدورة الرياضية تحل المشكلة فقد استنفد عصبيته فى إجادة اللعب.

عندما فاز «دوج فورد» بالبطولة فى أوجستا، سدد ٦٦ ضربة فى اليوم الأخير قال أحدهم إن فورد لا يملك أعصابًا. ولكنى كنت أعرف عدم صحة هذا القول، حيث شاهدت البلوفر الخفيف الذى يرتديه دوج وقد تشرب بالعرق الناتج من العصبية من تحت الإبط وحتى المرفق:

ذات مرة سأل لاعب الجولف «جيمى ديماريت» آرنولد بالمر العظيم ما الذى يفعله عندما يكون على وشك الرميتين الأخيرتين ليفوز بالدورة الرياضية فقال بالمر: إننى أصبح عصبيًا وهكذا يبدأ الأدرينالين فى التدفق.

أيضًا أشار «جون نيوكومب» نجم التنس الاسترالى إلى المساعدة التى تلقاها من تدفق الأدرينالين عنده خلال المباراة القاسية التى لعبها خلال الدورة المفتوحة فى فورست، هل بالولايات المتحدة.

فى مجال المسرح. إليكم قائمة بأسماء بعض الممثلين الذين أصيبوا بالعصبية.

فقد أصيب بول مونى، بألم فى معدته فى الليلة الافتتاحية لمسرحية «ميراث الرياح» عندما اقترب من المسرح ورأى اسمه يتلألأ بالأضواء. كذلك لم يستطع جيمى ستيوارت بأى حال من الأحوال أن يتغلب على موضوع الخوف هذا أثناء فترة توقعه للتمثيل. وكان روبرت تيلور بعد مرور ثلاثين عامًا من حياته الفنية عصبيا كما كان فى البداية. أما جيمى ديورانت، فكان يظهر دائمًا على المسرح فى حالة من العصبية. وبالمثل لم يكن بوبى دارين يتخلص من عصبيته إلا بعد أن يغنى أغنيته الأولى. وكان الفيس بريسلى بنفس الحال. أما ميلتون بيرل فيشعر أنه محظوظ لأنه عصبى. وبالمثل جيرى لويس – فيل سيلفرز ونانسى واكر – جاكى جليسون. جميعهم يحصلون على دقائق قليلة بعد رفع الستار لكى يستجمعوا قواهم. وبالنسبة لرتشارد بيرتون فهو لا يستطيع النوم فى الليلة التى تسبق افتتاح أى عرض له. قبل أربعة أيام من افتتاح مسرحية «هاللو دوللى» فقدت «كارول تشاننج» شهيتها. وتؤكد جرترود لورانس أن التوترات التى تسبق التمثيل قد تزايدت لديها مع مرور السنين. عندما سألت كورنيليا أوتيس سكنر والدتها عن الزمن الذى تستغرقه لكى تتغلب على قلقها أجابت: «كل حياتك». وقد شعر الفردلنت بالتوتر قبل كل عرض كان يؤديه على مدى خمسين عامًا فى الفن. وأوضح لين فونتان أن أى ممثل يدعى أنه لم يشعر بالخوف، فإنه لا يذكر الحقيقة. وفريق عظيم آخر يعترف بالخوف من بينه آن جاكسون وإلى والاش. ويبدو إليك جينس متأثرًا لعدة أيام قبل بداية أى عرض جديد. أما برت لاهر فكان مصابًا بالنرفزة طوال حياته الطويلة كممثل كوميدى. ويلجأ جوزى فيرر إلى الراحة قبل بدء العروض الفنية لتهدئة أعصابه.

قال «تيلفورد تايلور» المستشار الرئيسى فى محاكمات جرائم الحرب بنورمبرج والمؤلف الشهير: «يعتبر أدولف هتلر – بكل تأكيد – أعظم خطيب اعتلى المنصة فى العصور الحديثة. إن الجماهير العريضة كانت تعمل على إثارة أحاسيس هتلر».. بعبارة أخرى يمكن القول إن الجماهير العريضة جعلت هتلر عصبيًا، وبالتالى أشد تأثيرًا.

يعتبر لاعبو الجولف «بن هوجان» أحد اللاعبين العظام للجولف على مدى

العصور، قال هذا اللاعب ذات مرة «إذا لم تشعر بالعصبية فأنت لست إنسانًا، أيضا قال آرثر آش البطل السابق للدورة المفتوحة ودورة ويمبلدون بالولايات المتحدة، إن كل جسم يضطرب فى وقت أو آخر. وينصح آرثر بأن الوسيلة الجيدة لتجنب هذا الاضطراب، هى التركيز السليم على العناصر الإيجابية لمحاولة الفوز بعد وفاة الكاردينال «سبلمان» روى عنه مساعدوه أنه كان عصبيًا عند إقامة الشعائر العظمى. كما اعترف الرئيس السابق فورد بأنه كان يشعر باضطرابات فى الأمعاء والمعدة قبل إلقائه أى خطاب هام.

معنى هذا التقرير عن العصبية:

هذا التقرير يتحدث عن نفسه. حيث ثبت بطريقة عملية أنه يوجد فى كل نشاط يقوم به مؤدٍ يظهر أمام جمهور من المشاهدين قدر من الخوف - الاضطراب - الخوف المسرحى النرفزة - التوتر - القلق - فقدان الشهية - الأرق - المرض - وبعض الآثار الجانبية الأخرى التى تدل على العصبية. لكن الشىء الهام، هو أن الفنانين الذين يعانون من تلك الأعراض المرضية المتنوعة يصبرون عليها، لأنهم يريدون أن يتقنوا أعمالهم بأقصى طريقة ممكنة. ويذكر الكثير من الفنانين: أنهم يرحبون بتلك الأعراض العصبية لأنهم متأكدون أن وجودها يساعدهم على الظهور فى أحسن صورة أمام الجمهور. على العكس من ذلك عندما تنحسر أعراض العصبية تلك أو تختفى تمامًا، فإن النجوم يعانون من المتاعب. عندما يحدث ذلك سوف تسمع كلمات كتلك التى قالها لاعب كرة السلة «بوب كوزى»: «إن علىّ أن أبحث عن طرق مختلفة تثير حماسى لمباريات الكرة، لكى أتغلب على مشاعر الرضا التى تنتابنى» أو كلمات لاعب التنس «بيلى جين كنج»: يبدو أننى غير قادر على أن أصبح متوترًا. إنى فى حاجة إلى أن أكون عاطفيًا أكثر وأن يكون لدى حافز يدفعنى إلى الأمام. وأيضا كلمات لاعب الجولف «برت يانسى»: «فقدت البطولة فى أوجستا بسبب الحفر الثلاث الأخيرة فاعتقدت أننى سأصاب بعقدة نفسية ولكن بدلا من ذلك شعرت بأنى خلو من أى انفعال، هكذا نرى أن هؤلاء اللاعبين الكبار الثلاثة يندبون حظهم لغياب العصبية عنهم، لذلك فشلوا فى الحصول على تلك النقلة الإضافية التى يحتاجون إليها.

كيف تستفيد من العصبية؟

هل يمكنك أن تتخيل مدى العصبية التى يشعر بها رائد الفضاء الجالس فى سفينة فضاء ينتظر أن ينطلق ناحية هدف مثل القمر؟ لقد فكر كولونيل جون جلن بعمق فى هذا الأمر وأبدى ملاحظات ذات مغزى، حيث قرر أن الخوف أمر طبيعى للغاية، فإذا أدى إلى شل حركتك فى هذه الحالة يعتبر أمرًا ضارًا، أما إذا سيطرت عليه فإنه يصبح مفيدًا. إنه يشعر أن أحسن ما نفعله للسيطرة على الخوف، هو معرفة كل ما نستطيع معرفته عن موقف ما.

هذا المبدأ ينطبق على الحديث المؤثر. فقد عرفت الآن جيدًا الجوانب النفسية والجسمية للعصبية، وعرفت أيضًا أنها مفيدة وضرورية، وفى المستقبل عندما تشعر بالعصبية لا تكن من طبقة الهواة وتصبح مرتبكًا وبلا فعالية. على العكس كن محترفًا. تقبل ذلك الإحساس المدهش بالعصبية ودعه يعاونك على تحقيق أداء أفضل.

لا تهتم بالخجل:

يعتبر الخجل أيضًا إحساسا طبيعيًا للغاية. يشعر به كل البشر بدرجات متفاوتة خلال فترة من حياتهم حيث يخجل بعض الأشخاص إذا فعلوا شيئًا أمام الناس، فمنهم من يخجل من مظهره، والبعض الآخر يخجل من نقص فى التعليم. أما الآخرون فيخجلون وهم فى سن صغيرة ويتخلون عن خجلهم بعد ذلك. وهناك بعض الأشخاص الذين لا يخجلون فى الصغر ولكنهم يكتسبون الخجل عندما تتقدم بهم السن. بعبارة أخرى، بالرغم من أن الخجل شىء عام، إلا أنه يظهر بطريقة فذة عند كل فرد.

وبالنسبة لبعض الأشخاص، فإن قليلا من الخجل يعتبر شيئا مفيدًا بكل تأكيد. إنه لأمر ممتع أن تتقابل مع فتاة جميلة فى سن الثامنة عشرة لا زالت وهى فى تلك السن تشعر بشىء من الخجل عندما تقابل شابًا وسيمًا. على العكس من ذلك فإنه لأمر يدعو إلى الأسى، أن تجد شخصًا موهوبًا وجذابًا يشعر بالخجل، لدرجة أنه لا يستطيع أن يدخل فى المعاملات العادية اليومية مع الأشخاص الآخرين ويحقق عائدًا من خلالها.

ليس هناك شك فى أن الخجل يرجع إلى الخوف، وهذا يعنى أن العصبية مرتبطة ارتباطًا وثيقًا بالخجل. فالخوف الذى يثير العصبية، يعمل بنفس طريقة الخوف الذى يسبب الخجل. مثلا، عندما نجد شابًا خجولا فى مواجهة الإناث، فإنه سوف يشعر بالخوف عندما تكتشف إحدى حواسه اقتراب أى أنثى فترسل إشارة الخطر إلى عقله عندما ترى عيناه فتاة تقترب، أو تسمع أذناه صوت تلك الفتاة أو تشم أنفه رائحة عطرها أو حتى عندما يلامس أى جزء من جسمه جزءًا آخر من جسم تلك الفتاة. وكما هو الحال فى العصبية، فإن الأعضاء الحيوية للفتى يكون رد فعلها مشابهًا لاعراض الخوف المتزامنة.

فى مسرحية «تخضع حتى تتمكن» يتقرب البطل من البطلة بطريقتين مختلفتين. عندما اعتقد أنها خادمة كان منطلقًا وحازمًا ومتأكدًا من نفسه. وعندما ظهرت فى دورها الحقيقى كسيدة كان خجولا ومتراجعًا.

ومثل هذا التغير فى الشخصية فى الأحوال المتغيرة أمر عادى فى الحياة الحقيقية. وفى الفصل الذى عنوانه «فائدة أن تكون واثقًا من نفسك» سوف تقرأ أن سير إليك چينس وأشخاصًا آخرين، كانت لهم مثل هذه الشخصيات المزدوجة. وهو أمر عادى تمامًا أن يختلف - سلوك المتحدث المؤثر على المنصة عن سلوكه فى الحياة العادية.

ملحوظة شخصية:

إنى أكره حفلات الكوكتيل؛ فهى تجعلنى أشعر بالمرض ببساطة لأنه من الصعب بالنسبة لى أن أتحدث مع أشخاص مختلفين عن أشياء مختلفة. وتأسيسًا على ذلك، قد يعتقد البعض أننى سأشعر بالتعب المضاعف فى مواجهة جماعة كبيرة، حيث إننى لم أتأقلم جيدًا مع الحديث الذى يدور فى حفلات الكوكتيل. إلا أن العكس هو الصحيح، فالجماهير العريضة تثير فىَّ الحماس - لكى أؤدى بطريقة حسنة، وأن أستمتع بما أؤديه. فإذا كنت خجولا من الحديث فلا تهتم بذلك فلديك صحبة كبيرة كل فرد فيها خجل من شىء ما. فماذا عساك تصنع؟ عليك أن تقرأ ثم تعيد ركز على الإخلاص والحماس، فذات يوم سوف تخرج من «شرنقة» الخجل التى صنعتها

لنفسك وتصبح متحدثًا ذا تأثير كبير، لقد شاهدت ذلك بنفسى مرات عديدة. سيحدث لك نفس الشىء إذا أوليت عنايتك الكافية للمثابرة فى هذا المجال.

لا تهتم بأصوات «آر» و «آه»:

عندما نقترح عليك ألا تهتم بأصوات «آر» و«آه» لا نقصد أنها أصوات مرغوبة فهى لا تخدم غرضًا مفيدًا. على أية حال، إن الحالة العادية لأصوات «آر» و «آه» ليست جادة لدرجة أن تقلق بشأنها. ففى الحالة غير العادية، تصبح هذه الأصوات عديمة النفع، أصواتا طويلة أو ممطوطة ومتكررة.

فى مثل تلك الأحوال يجب اتخاذ خطوات تصحيحية. والطريقة البسيطة لتصحيح المشكلة، هى أن تغلق فمك بين الجمل. فمن المستحيل أن تنطق أصوات «آر» و«آه» عندما تكون الشفاة مقفلة وفى الحالة العامة لاتستخدم أصوات «آر» و «آه» يمكنك الاستفادة من تمرين ذكى لتخفيف حدتها. سنناقش فى فصل تال التأثير المفيد للغاية للوقفات. فإذا استخدم المتحدث الوقفات فقط بدلا من أصوات «آر» و «آه» فإنه يجنى ربحًا مزدوجًا حيث يستأصل خطأ ويكسب شيئًا قيمًا.

الجأ إلى شخص ما لمراجعة حديثك.

قليل من الناس يحسون باستخدامهم لأصوات «آر» «وآه» عند حديثهم إلى الجماهير والطريقة الوحيدة التى يعرفون بها أخطاءهم هى عندما يخبرهم أحد عنها، لذلك، عندما تخاطب أى جمهور حاول أن تحضر صديقًا معك ليقيّم مجهودك. اطلب من ناقدك ألا يستخرج أى نقاط قوة، بل أن يخبرك عن كل أخطائك كما حدثت بالفعل:

قرينك هذا سيقدم لك النقد جاهزًا فيجب أن يكون هو أوهى ناقدًا ممتازًا. على سبيل المثال. عندما كان جورج رومنى يسعى للفوز كمرشح للرئاسة أصبح معروفًا أن زوجته متحدثة بارزة، عندما كانت تستمع إلى جورج رومنى وهو يتحدث عكست تعبيرات وجهها بحيوية موافقتها من عدم موافقتها، وعندما بدأ الصحفيون فى مراقبة ردود أفعالها شعرت بما يحدث وعليه رسمت تعبيرًا جامدًا على وجهها واحتفظت بمشاعرها الحقيقية لتصبها فى أذنى رومنى وحده.

لا تهتم بصوتك:

ليس هناك من شك فى أن تأثير المتحدث يتزايد إذا كان يملك صوتاً يشبه صوت مذيع الراديو، لكن هل هذا ضرورى؟ إنه يشبه فى ضرورته ضرورة امتلاك أى فتاة لوجه جميل وقوام متناسق لكى تؤثر على المشاهدين.

قد تعتقد أن الصوت فوق المتوسط أمر أساسى للمتحدث المؤثر لكن هذا ليس صحيحًا فإذا كنت تملك صوتاً عادياً سوف تبدأ وأنت تتميز عن كثير من الرجال العظام الذين ألقوا أحاديث بارزة لقد كان صوت إبراهام لنكولن صوتاً ضعيفاً لكنه حقق نجاحًا عظيمًا من خلال قدراته الخطابية. وكان صوت تيودور روزفلت غير محبب، وعن طريق إخلاصه وحماسه دفع مستمعيه إلى نسيان كل ما يتعلق بأجهزته الصوتية.

يوجد دليل كبير يوضح أن المتحدث العادى يمكنه أن يحاضر لمدة طويلة من لوقت بقليل أو بلا صعوبة على الإطلاق فى خلال المدة من عام ١٩٥٣ إلى عام ١٩٥٨ قمت بتمرين والإشراف على هيئة تدريس مكونة من ستين عضواً كان مطلوباً منهم أن يدرسوا لمدة ثلاث ساعات فى الصباح أو بعد الظهر خلال السنوات الخمس تلك لم نصادف مدرسًا لم يعمل صوته بكفاءة مرضية.

قد توجد بعض الاحتياجات الخاصة التى تستدعى بعض المميزات الصوتية التى لا تمتلكها أنت ويجب عليك - حينئذ - أن تطورها على سبيل المثال عندما حضرت دورة مدرسة الضباط الذين على وشك التخرج، كان من الضرورى أن يستعرض كل منا صوته فى ساحة العرض العسكرى لكى يصل إلى مسافات بعيدة وهؤلاء الذين لا يملكون أصواتاً قوية، كانوا يخرجون إلى ساحة العرض مساء ويصيحون إلى الأمام وإلى الخلف وبذلك تمكنا من الارتفاع بطبقاتنا الصوتية إلى مستوى مقبول.

وصف الدكتور لوك مدير القسم النفسى بأحد مستشفيات المحاربين القدماء - حالة أحد مرضاه كان لا يستطيع الكلام بطريقة طبيعية بسبب جراحة أجريت له وأصبح لزامًا عليه أن يتحدث من خلال فتحة فى حلقة وبالرغم من ذلك أصبح

متحدثًا مؤثرًا. هذا المثال المتطرف يساعد على إقناعنا بأنه لا داعى للقلق بشأن الصوت العادى.

لا تهتم باللهجة:

لو كان الرئيس كارتر قد شعر بالقلق بشأن لهجته لما أوقف أبدًا زراعة الفول السودانى مرة أخرى فى جورجيا بدلاً من القلق لم يستطع جيمى كارتر الانتظار ليبلغ رسالته إلى جماهير الناخبين بالولايات المتحدة ولم تدمر لهجته الجنوبية تأثير أحاديثه كان جيمى كارتر عليماً ببواطن الأمور، مخلصًا متحمسًا. مارس أساليب الحديث الجيدة فى طول أمريكا وعرضها.

إذا كانت لك لهجة فى الحديث فلا تقلق بشأنها طالما أن الجماهير تفهم ما تقوله وبالنسبة لكثير من المتحدثين - كما هى الحال مع الممثل الكوميدى فيكتور بورج - فإن ظهور لهجة بسيطة فى الحديث تضيف إلى تأثيره. على أية حال، إذا كانت لهجتك واضحة جدًا لدرجة أنها تمنع أن يفهمك الآخرون، فعليك حينئذ أن تعمل على تحسين نطقك ليصل إلى درجة مقبولة قبل أن تحاول مخاطبة جمهور من المتحدثين بالإنجليزية.

لا تهتم بالمفردات اللغوية:

لا يوجد أى إنجاز فى مجال التعليم يمكن مدحه أكثر من تنمية محصول وفير من المفردات اللغوية فلا تقلق بخصوص مفرداتك اللغوية فإن العامل الذى يحدد مدى نجاح الشخص هو حجم مفرداته اللغوية، إنه لشىء عظيم القيمة بالنسبة للمتحدث أن يمتلك ناصية اللغة الإنجليزية وأن يستخدمها بمهارة بالرغم من كل تلك العبارات البراقة عن المفردات اللغوية ينبغى عليك ألاّ تقلق بخصوص مفرداتك اللغوية إذا كانت متوسطة أو تحت المتوسطة.

دعنا نواجه الأمر الواقع أنت اشتريت هذا الكتاب لأنك تريد أن تصبح متحدثًا مؤثرًا ويمكنك فعل هذا بدون مفردات لغوية كثيرة لقد تحدثنا عن الموضوع فقط لكى نبعد عنك الشعور بالاحباط هؤلاء الأشخاص الذين ينقصهم الكثير فى نواحى معينة، أحيانًا ماتراودهم الشكوك المزعجة. فنحن نشك فى إمكان الوصول إلى هدف معين

بسبب نقص الخلفية لدينا. وإذا لم يُبرد هذا الشك فإنه يخرج عن نطاق المألوف ونترك البحث عن ضالتنا المنشودة. عليك أن تظل متأكدًا أنه على الرغم من أنك تستحوذ على مفردات لغوية محدودة، فإنه يمكن أن تصبح متحدثًا مؤثرًا إذا حصلت على الضرورات.

على سبيل المثال، يعتبر «خطاب جيتسبرج» للنكولن خطابا كلاسيكيا للغاية لكنه مكتوب بأبسط لغة تفحصه وانظر إذا كنت تستطيع أن تجد كلمة واحدة لا يفهمها الطالب فى المدرسة العليا.

على أية حال. إنك تستطيع وأنت تتطور لتصبح متحدثًا مؤثرًا أن تفعل شيئًا لتوسيع دائرة مفرداتك اللغوية فهناك العديد من كتب الجيب القيمة عن هذا الموضوع يجب عليك خلال ممارستك الحديث المؤثر أن تُدخل بعض التعديلات على مفرداتك اللغوية وأنت تخاطب جمهورك. إذا كنت تتحدث إلى الأطفال يجب أن تستخدم مفردات تعادل المستوى الأول، وإذا كنت تخاطب البالغين سيكون المستوى أعلى من ذلك أما إذا كنت تحاضر جماعة محرفة حول موضوع فنى فإنك تستخدم المفردات والمصطلحات الملائمة لتلك المناسبة.

سوف نتحدث فى هذا الكتاب فى فصول تالية عن علم دلالات الألفاظ وتطورها وعلم فقه اللغة وبعض الموضوعات الأخرى المتصلة بمفردات اللغة.

لا تقلق بشأن التعليم:

فى عام ١٩٢٠ بعد فترة قصيرة من وصوله من موطنه أيرلندا، تسلم ادوارد هسلن عمله كحارس فى متحف متروبو ليتان للفنون لى مدينة نيويورك حيث عهد إليه بمسئولية «مجموعة سلليني» وكان شديد الاهتمام بالقطع الفنية الرائعة التى أصبح مسئولاً عنها، فى كل يوم يمر يذهب الزائرون لمشاهدة تلك التحف ويقوم الخبير بشئون تلك المجموعة مجموعة «سلليني» بإلقاء محاضرة على الزائرين فى الموقع الذى يوجد فيه هسلن يستمع إدوارد بانتباه وبعد مغادرة مجموعة الزائرين يقوم بتفحص المجموعة باهتمام زائد. ذات يوم أصيب المحاضر المنتظم بالمرض حيث دخلت مجموعة الزائرين المنتظرة إلى القاعة وتجولت فى أرجائها بلا هدف محدد. ولم يتحمل

إدوارد أن يراهم يغادرون المكان بدون أن يستمعوا إلى شرح للمجموعة لذلك قال سيداتى وسادتى إذا سمحتم تفضلوا إلى هذا الطريق، وبدأ إدوارد فى إلقاء محاضرة عن مجموعة سلليني. فى الأسبوع التالى استدعاه كبير أمناء المتحف إلى مكتبه وسأله: مستر هسلن هل ألقيت محاضرة الأسبوع الماضى على مجموعة من الزائرين؟ فأجاب هسلن بالإيجاب وعليه أمره كبير الأمناء بألا يفعل ذلك يفعل ذلك مرة أخرى. حينئذ هنأ الأمين العام إدوارد.. وتلقى المتحف خطابًا من امرأة فى كندا تبعث فيه بتحياتها وتقول فيه. إنها لم تستمع إلى محاضرة ممتازة عن مجموعة سيلليني فى حياتها مثل تلك التى ألقاها مستر هسلن. إن هسلن لم يتخرج قط من المدرسة الابتدائية. لكنه كان قادرًا على أن يخاطب جمهورًا مثقفًا بطريقة انتزعت له الثناء.

المصور الفوتوغرافى والأستاذ:

فى أحد فصولى الدراسية التقيت بطالبين يختلفان فى الخلفية الثقافية وطريقة الأداء إلى حد كبير. كان أحدهما مصورًا فوتوغرافيًا يعمل بالنوادى الصغيرة. والآخر كان يعمل أستاذًا جامعيًا، أسبوعًا بعد أسبوع تلقى الطالبان دروس الحديث، وأسبوعًا بعد أسبوع بدءا فى إلقاء أحاديثهما أسبوعًا بعد أسبوع أصبحت أحاديث المصور الفوتوغرافى أحاديث رائعة أيضًا أسبوعًا بعد أسبوع اتسمت أحاديث الأستاذ الجامعى بالملل. نلاحظ أنه على الرغم من ضحالة الخلفية التعليمية للمصور، ألا أنه يمتلك المعرفة – الإخلاص – والحماس لدرجة أنه لم يكن يستطيع الانتظار حتى يصعد إلى المنصة ليمارس أحاديثه. أما الأستاذ الجامعى فكان كل اهتمامه منصبًا على استخدام الكلمات العريضة والحرص على اللياقة التى تميز علم أصول التدريس لدرجة أن الفصل لم يتجاوب معه بحرارة. وذات مساء فاجأ أحد الأساتذة الغاضبين كل الحاضرين عندما نسى خلفيته التعليمية وتكلم بحماس وإخلاص، فى طريقة إلى فصلنا اعترضه أحد الأشخاص المنحرفين جنسيًا مما تسبب فى اضطراب الأستاذ اضطرابًا شديدًا من جراء هذه الحادثة لدرجة أنه طرح جانبًا الحديث الذى أعده من قبل وشرع بدلاً من ذلك فى الحديث عن تدهور الأخلاق العامة، كان الحديث عظيمًا والتصفيق عاليًا. لقد تعلم الأستاذ الجامعى درسًا ثمينًا فى الحديث المؤثر.

الدرجات الجامعية وقدرات الحديث:

خلال الأعوام الأولى من حياتى العملية كمتحدث، لم أكن قد حصلت على درجة جامعية. على أية حال كنت مؤمنًا بالضرورات الأربع التى أمدتنى بقدر كاف من النجاح كمحاضر. بعد حصولى على أولى درجاتى الجامعية لم تتحسن قدرتى على التأثير بطريقة آلية. بل ظلت حول معدلها. وعندما حصلت على درجتى الجامعية الثانية بامتياز فائق، تم اختيارى لكى ألقى خطبة الوداع فى حفل التخرج مرة أخرى لم يحدث أى تحسن سحرى فى قدراتى للتأثير على الجمهور.

على صفحة سابقة ذكرت لكم أننى كنت مسئولا عن الإشراف على ما يقرب من ستين مدرسًا لعدة سنوات، نصفهم كانوا من خريجى الجامعات ونصفهم الآخر ليسوا كذلك. مما يثير الدهشة أن عدد المدرسين الذين حصلوا على تقدير «امتياز» أو «جيد جدًا» كانوا من أوائل مجموعة غير الجامعيين وليسوا من مجموعة الجامعيين كيف حدث هذا؟ إن المرء يتوقع العكس أن يكون صحيحًا.

بعد تقييم كل العوامل على مدى فترة كافية توصلت إلى النتيجة التالية: إنها حالة من الإخلاص والحماس. أثبتت هاتان السمتان المرغوبتان أنها أكثر أهمية للتفوق فى التدريس من الحصول على الدرجة الجامعية. لقد وجدنا أن كل مدرس غير جامعى التزم – بدروسه – ربما بسبب ميله أو حبه للتدريس. فهو شغوف بإخلاص بتلاميذه شعلة من الحماس فى الفصل الدراسى. من جانب آخر تلقى كل خريج جامعى تقريبًا دعوة لكى ينضم إلى هيئة التدريس نتيجة لخلفيته التعليمية. قبل البعض منهم الدعوة لأنهم يميلون إلى التدريس، لكن الكثيرين وافقوا على الالتحاق بسلك التدريس فقط لأن ظروف العمل فيه أكثر متعة من العمل الذى كانوا يتقلدونه ساعتها. هؤلاء الخريجون الجامعيون لديهم قليل من الإخلاص، قليل من الحماس، قليل من التأثير.

لكى لا أتهم بأننى أضمر تحيزًا ضد الأشخاص المتعلمين دعنى أوضح أمرًا. فلنفترض أن من واجبى أن اختار ستين مدرسًا من البيانات الواردة فى طلبا الاستخدام التى قدمها مائة وعشرون فردًا وبدون أن استطيع ملاحظتهم وهم يقومون

بالتدريس أو حتى إجراء مقابلة معهم، ولنفترض أكثر من هذا أن ستين شخصًا من هؤلاء خريجون جامعيون وستين منهم لن يتخرجوا من الجامعة. إذا كانت كل الأمور الأخرى متساوية فإننى سأختار – بلا تردد – الستين شخصًا الذين تخرجوا من الجامعة.

بالرغم من أن الدرجة الجامعية لا تصنع بطبيعة الحال من أى شخص متحدثًا جيدًا، فهى بلا شك تمده أو تمدها بميزات كثيرة واضحة يوفرها فقط التعليم الرسمى. وكما هو الحال بالنسبة للمفردات اللغوية – إذا لم يكن متوفرًا لك الآن تعليم جيد. فلا تقلق بشأنه.. على أية حال، فى المستقبل عندما تسنح لك الفرصة، عد مرة أخرى إلى المدرسة. وإذا لم يتوفر الوقت والمال لك لكى تحصل على درجة جامعية، فادرس مقررات تعليمية تكون وثيقة الصلة بالموضوع تؤدى بك إلى التقدم فى حياتك العملية. إننى أحبذ من كل قلبى الحلقات الدراسية التى ينظمها زملاء ديل كارنيجى واتحاد الإدارة الأمريكى. وبما أننى كنت عضوًا عاملا فى بعض تلك الحلقات فى نيويورك ونيو جرسى وجورجيا، فيمكننى القول بلا تحفظ أن الطالب الذى يطبق المبادئ التى تطرحها تلك الحلقات يجنى فوائد جمة.

لا تقلق بشأن رأى الجمهور.

لقد شاركت خلال فترة خمس سنوات من حياتى العملية بمهنة التدريس، فى الكتابة والإنتاج والإخراج والتمثيل فى الإنتاج المسرحى، وعرفت معنى أن تشعر بوقوفك خلف الستار فى انتظار أن تنفرج وأنت تعلم بوجود أكثر من ألف شخص يجلسون فى المقاعد الأمامية والمقصورات والشرفات فى انتظار إصدار حكمهم على تمثيلك. يمكنك أن تقف مكانك قلقًا ولا تحقق شيئًا أو تستطيع على طريقة موللى بيكون وتمريناتها – أن تفعل شيئًا بناءً يجعلك أكثر تأثيرًا عندما تواجه الجمهور. لو فرضنا وجود نجمة أوبرا شهيرة فى مثل هذا الموقف فإنها تقف خلف الستار وتهمس: «أحبكم.. أحبكم.. أحبكم» وهى تتجه ناحية الجمهور، وينعكس هذا الموقف الإيجابى فى وجهها وجسمها وصوتها عندما تنفرج الستار، وبذلك تحقق كل العناصر العامة للاتصال الميدنى مع الجمهور.

المعالجة الفنية للرئيس كنيدى:

عندما بدأ السناتور جون كنيدى فى الاعداد لحملته الانتخابية لمنصب الرئاسة فى عام ١٩٦٠، قام بزيارة ولاية تلو الأخرى ليحصل على التأييد وكان يعرف تمامًا أن بعض تلك الولايات عملت على هزيمته عندما تقدم لانتخابات نائب الرئيس فى عام ١٩٥٦. فهل حفل برأى الجماهير عندماً خاطب تجمعات الحزب الديمقراطى فى تلك الولايات؟ إن الإجابة تكمن فى الطريقة التى بدأ بها جون كنيدى أحاديثه. لقد بدأ بقوله: شكرًا جزيلا لتصويتكم ضدى عام ١٩٥٦. فلو كنت رشحت لمنصب نائب الرئيس فى ذلك الوقت فلم تكن الفرصة قد أتيحت لى الآن لأتقدم للترشيح لمنصب رئيس الجمهورية قد يعقب هذا القول الضحكات الطيبة من قبل الجماهير، لكن تأتى بعد ذلك الاستجابة الجادة التى وضعت الأساس المتين لوجود الرئيس كنيدى.

أسلوب مارك أنتونى:

هناك مثل كلاسيكى لعدم القلق بشأن رأى الجماهير وفى نفس الوقت محاولة تغييره يقدمه لنا مارك أنتونى فى مسرحية شكسبير وهو يخطب بعد موت صديقه يوليوس قيصر حيث كان يعلم أن المواطنين الرومان كانوا متعاطفين بشكل عام مع بروتس والمتآمرين المعادين لمؤيدى القيصر الراحل. فماذا فعل مارك أنتونى؟ لقد أكد على الجوانب الإيجابية حيث ألقى عبارات فى مستهل حديثه تمنع الجماهير من اتخاذ قرار فى الموضوع محل البحث قال: أصدقائى، أيها الرومانيون، مواطنى، أعيرونى آذانكم (الجماهير ترد: وهو كذلك ولكن على سبيل القرض فقط) لقد جئت لكى أدفن قيصر لا لأمتدحه. (الجماهير ترد: طالما أنك لا تذكر أشياء طيبة). «إن الأعمال الشريرة التى يصنعها الرجال تعيش بعد رحيلهم، أما الأشياء الخيّرة فتدفن مع عظامهم. فليكن الأمر كذلك مع قيصر» (الجماهير ترد: وهو كذلك، فليكن الأمر كذلك).

استمر مارك أنتونى فى إبداء ملاحظاته الإيجابية ليشمل بحديثه بروتس مظهرًا سخرية قليلة منه واختتم حديثه بتوجيه النقد للمتآمرين الذين ذبحوا قيصر. فى ختام خطبته، تغير رأى الجماهير تمامًا وأصبحوا يطالبون بالثأر لمقتل قيصر.

حفل الساحة فى برونكس الجنوبية:

فى عام ١٩٤٢، بعد فترة وجيزة من دخول الولايات المتحدة الحرب العالمية الثانية، ساد الخوف من مهاجمة الساحل الشرقى.. فى مدينة نيويورك بدأت حملة قوية لتجنيد مراقبى الغارات الجوية. وعُينت للإشراف على عمليات التجنيد فى برونكس الجنوبية كل مساء - كنا ننشئ ساحة معينة بالمدينة مقفلة من جميع الجهات. فى الساعة الثامنة تصدح فيها الموسيقى العسكرية لاجتذاب الجماهير. فى خلال خمس عشرة دقيقة يبدأ تقديمى للجمهور حيث أعتلى المنصة لكى أصف قصف لندن والحرائق التى تحدث نتيجة هذا القصف وأحذر المقيمين بالساحة أن ذلك قد يحدث فى الأماكن القريبة منهم وعندئذ أتقدم بطلب حماسى للحصول على متطوعين.

هل كان هذا النوع من حملات التجنيد ناجحًا؟ كان ناجحًا إلى حد ما فقد كنا نتلقى كثيرًا من الإهانات بدلا من طلبات التطوع - حيث ثبت أن هذا الحى حى عنيد ومشاكس بينما كنت أتحدث كنت أسمع صيحات تقول: «لماذا لم تتطوع أنت للالتحاق بالجيش؟ لو كنت قد ألقيت بالا إلى رأى الجماهير عندما نهضت لأتحدث لما استطعت أن أنطق جملة مفهومة واحدة. على أية حال، كنت أعتقد - من كل قلبى - أننا فى احتياج شديد لبرنامجنا هذا.

(وهذا هو الإخلاص) ولم أستطع الانتظار لأحاول إقناع هؤلاء الأيرلنديين الأجلاف أن يتعاونوا معنا (هذا هو الحماس).

أسلوب الرئيس جونسون:

عند افتتاح السوق الدولية بمدينة نيويورك فى عام ١٩٦٤، ألقى الرئيس جونسون خطاب الافتتاح بصعوبة.. لقد أضفت كلمة «بصعوبة» لأنه عندما بدأ الرئيس فى القاء خطابه، أخذت جماعة من العمال المضربين فى الغناء بصوت مرتفع، استغرق الغناء الدقائق الخمس كلها التى أكمل فيها الرئيس خطابه. لم يستطع أى واحد من الصحفيين الموجودين أن يتذكر واقعة لمثل هذا الخروج عن أصول اللياقة فى حضرة رئيس الجمهورية. فكيف كان رد فعل الرئيس جونسون؟ كتب جاك جولد من النيويورك تايمز يقول: «إن أدب المستر جونسون كان شيئًا ملحوظًا. وهو متفهم

للوضع نظر بضيق بدون أن تبدو أى علامة من علامات عدم الموافقة العلنية على وجهه، ولا حتى حدوث تغير مفاجئ ذى مغزى فى إيقاع كلماته. على الرغم من أن الحاضرين قد بهتوا من خضوع الرئيس لمثل هذا السلوك السيء وعدم الاحترام إلا أن الرئيس ارتفع فوق تلك البذاءات بعدم اهتمامه برأى أى فريق من تلك الجماهير.

جملة افتتاحية صامتة:

ألقيت محاضراتى عن الحديث المؤثر لمدة خمسة عشر عامًا كمستشار لولاية نيويورك حيث جبت أنحاء الولاية. فى كل مرة كنت أقابل جمهورًا جديدًا أقف أمامه دون أن أنطق كلمة واحدة. حينئذ ألتقط لافتة وأعرضها وانتظر حتى يقرؤها الجميع:

لقد كون الجمهور رأيا

بعد ذلك أقلب اللافتة – فى هدوء – لأظهر الكلمات التالية:

ولم تنطق كلمة واحدة

عندئذ أوضح أسباب تكوين الأشخاص لآرائهم.. وأذكر أهمية تعزيز الآراء المؤيدة وأعمل على تأكيد الحاجة إلى تغيير تلك الآراء المؤيدة.

لا تشعر بالإحباط نتيجة رأى الجمهور:

فى حياتك المهنية كمتحدث مؤثر لن تكون ناجحًا فى كل مناسبة. فلا تشعر بالإحباط ركز أكثر على «الضرورات» وسوف يصبح رأى الجمهور فى صالحك أكثر من ذى قبل.

لا تقلق بشأن التنفس عن طريق الحجاب الحاجز:

يعتبر التنفس عن طريق الحجاب الحاجز، الطريقة المفضلة من جانب المتحدثين لكى يستفيدوا من جهازهم التنفسى على أية حال، إذا لم تكن عانى من أية مصاعب فى التنفس، فلا تقلق بشأن هذا الجانب من الحديث المؤثر.

قبل أن نتحدث عن الطريقة المثلى التى يتبعها المتحدثون للتنفس، دعنا نستعرض الطريقة التى يعمل بها جهازك التنفسى عندما تتنفس بطريقة طبيعية. عند الشهيق فإن منطقة المعدة لديك تنتفخ وتبرز إلى الأمام، وعند الزفير فإن منطقة المعدة لديك تهبط مرة أخرى.

بالنسبة لمنشدى الأوبرا الذين يعتمدون على التحكم فى النفس الجليل يجب أن يركزوا اهتمامهم على التنفس عن طريق الحجاب الحاجز، أما الممثلون والمتحدثون الذين تتطلب براعتهم الفنية أعلى مستوى من الأداء فى كل مظهر من مظاهر أعمالهم، عليهم أن يركزوا اهتمامهم على التنفس عن طريق الحجاب الحاجز. إذا أردت أن تجرب كيف تشعر وأنت تتكلم وحجابك الحاجز فى وضعه المثالى افعل الآتى: ابدأ فى التثاؤب. قف واترك حجابك الحاجز فى ذلك الوضع. ثم ابدأ فى الحديث.

لا تهتم بأخطائك فى الحديث:

منذ سنوات قليلة مضت نظم «بيلى جراهام» حملة لمدة ثلاثة أيام فى حديقة «ماديسون سكوير» وكان على الشخص العادى أن يشعر بالقلق حيال ما ظهر فى تلك الحملة على أنه خطأ فادح. حيث إن المتحدث لم يكن باستطاعته أن يتحدث بلغة جمهوره. لكن هذه الحقيقة لم تؤرق جراهام «المبجل» إطلاقًا. وبالرغم من أنه لم يستطع التحدث باللغة الأسبانية لأهالى بورتيوريكو والتى يفهمها المشاهدون، إلا أن د. جراهام تحدث إليهم من خلال مترجم. قال أحد الصحفيين «لقد دهش بعض المراقبين للطريقة المسرحية التى انتقلت بها جاذبية وسحر بيلى جراهام إلى الجماهير من خلال استعانته بمترجم.

إن الأخطاء لا تقتل حديثًا لكن نقص الضرورات، يفعل. فإذا كان لديك

المعرفة – الإخلاص – الحماس، وأخذت فى الممارسة. فسوف تحقق نجاحًا بغض النظر عن أخطائك.

المتحدثة التى لم تهتم بالعمى:

قبل وفاة «ديل كارنيجى» بفترة قصيرة، أقيمت حفلة للتخرج تحت رئاسته تضم من بين أحداثها الهامة فى تلك الأمسية مناظرة فى الحديث. كان عدد المتنافسين من بيننا خمسة أفراد من بينهم أربعة أنا واحد منهم لم تحصل مطلقًا على الفرصة. فالفتاة التى فازت كانت تؤخذ من يدها إلى منصة الحديث وتعاد إلى مكانها مرة أخرى لأنها كانت كفيفة تمامًا. وبرغم ذلك العائق فقد كان أداؤها رائعًا. بدلا من أن تثير الشفقة فقد أثارتْ طريقتها فى الحديث الإعجاب. تلى العيون الصوت كأداة للحديث على جانب كبير من القيمة يجب أن يمتلكها المتحدث. لكن تلك الحقيقة لم تواجه هذه الآنسة إطلاقًا. فلم يكن لديها وقت لتهتم بعائق الحديث لديها فقد كانت منهمكة فى تحقيق عمل رائع.

الطالب الذى أخطأ فى الحكم على مقدرة الحديث:

فى كل مرة أشرف على حلقة دراسية خاصة بالحديث المؤثر، فإنها تشمل أحاديث قصيرة يقدمها كل طالب من طلابها. تعجّب أحد الطلبة خلال حديث من تلك الأحاديث قائلا: إن الحديث المؤثر أمر مستهجن ومضى يشرح كيف أن رئيسه شخص عنيف يعطى انطباعًا هائلا لرجاله وللعامة على الرغم من عدم استطاعته الحديث المؤثر. بعد أن جلس استأذنته كى أوجه بعض الأسئلة إليه فرد الطالب: «تفضل» هل يعرف رئيسك عمله؟ أجاب الطالب: «فى الماضى والحاضر» هل يؤمن رئيسك بعمله؟ – هو على استعداد ليعلن الحرب عليك إذا قلت ما يسىء إليه هل هو شغوف بأداء وظيفته على أكمل وجه؟ كيف وهو لا يريد أن يعود إلى منزله. هل تحدث رئيسك من قبل إلى مجموعات بكل تأكيد فهو يخاطب الأشخاص والمنظمات المدنية ولكنه ليس بالمتحدث المؤثر. قلت له: سيدى إن رئيسك يشبه المتحدث المؤثر فإجابتك تدلنا على أنه يملك المعرفة – الإخلاص – الحماس وأنه يمارس. اعتقد هذا الطالب – خطأ – أن لدى رئيسه العنيف أخطاء فى الحديث منعته من أن يكون مؤثرًا وليس الأمر كذلك.

ابن تكساس القلق بلا داع:

خلال حرب فيتنام مثلث «فورت جوردون» فى دورة رياضية للتنس اقيمت فى «فورت بيننج بولاية جورجيا» كان شريكى المناوب أحد أبناء تكساس يدعى «جارلاند ويد» بعد أن توثقت معرفتنا وعرف حبى للحديث المؤثر، ذكر لى أمرًا أثار دهشتى. لقد أعلن بكل جدية «لا يمكننى أبدا أن أصبح متحدثًا مؤثرًا لأن عندى عيبًا أثناء الحديث وهو صفير حرف «س». بعد أن أفقت من دهشتى استفسرت منه عن سبب ذلك الاستنتاج المضحك، فقال: إن أستاذته فى المدرسة العليا أخبرته أنه على الرغم من كونه طالبًا ممتازًا فى علم النحو والصرف إلا أنه أسوأ من قابلته من المتحدثين بسبب حرف الصفير «س» لديه. صدقها وأصبح مقتنعًا بأن ذلك العيب المزعوم فى طريقة حديثه يشكل عقبة دائمة فى سبيل حديثه المؤثر ولكنى أكدت لجارلاند أن تقيم أستاذته لقدرته محض هراء. وأضفت قائلا: حقيقة لقد امتدحت منذ ثلاثة أيام مضت طريقتك فى الحديث إلى كابتن جونسون فى مدرسة الشئون المدنية.

لا تتجاهل الأخطاء

ولو أننا نقترح عليك ألّا تهتم بأخطاء الحديث إلا أن العبء يقع عليك. إذا انتبهت لتلك الأخطاء – أن تبادر إلى تصحيحها. قد تكتشفها بنفسك لكن هذا أمر نادر الحدوث، فى أغلب الأحيان قد يخبرك شخص آخر عن أخطائك.. وهنا نقترح عليك مرة أخرى أن تحتفظ بين الجماهير بناقد يقوم بتوفير تغذية استرجاعية لتأثيرك أو عدم تأثيرك.

طريقة جيدة لمعالجة الأخطاء:

يعالج الفصل التالى موضوع المعوقات. ومن المحتمل جدًا أن تحمل صفحاته علاجًا لبعض الأخطاء التى تعانى منها.. لكن هناك شيئًا أكثر احتمالا، وهو أنه إذا ركزت على استخدام المعوقات «بطريقة صحيحة حينئذ وبدون أن تدرى – قد تختفى أخطاؤك، إنها ستختفى ليس بسبب أنك اتخذت خطوات معينة لإصلاحها ولكن لأنك أحللت بدلا منها مميزات مرغوبة فى حديثك.

المعونات المتصلة بنظام الحديث

تعتبر ضرورات الحديث المؤثر أساسية على أية حال. وإذا لم نعمل على تنظيم حديثنا بطريقة صحيحة سوف يضيع الكثير من المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة هباء. سنقدم فى هذا الفصل خطوطًا هادية لبناء الحديث تسمح للضرورات بتحقيق قوتها الكاملة.

«معونة» الإعداد الجيد:

إذا عالجت مهمة الإعداد بأسلوب العامل ستجلب لك ربحًا وفيرًا فى توفير الوقت وإنتاج حديث مقبول. وسنوضح خمس خطوات فى عملية الإعداد.

كيف تعد حديثًا (طريقة الخطوات الخمس)

١ - قيّم وضع الحديث بتقرير الآتى:

(أ) موعد إلقاء الحديث

(ب) مكان إلقائه.

(جـ) نوعية جمهور الحاضرين.

(د) موضوع الحديث.

(هـ) كيفية إلقاء الحديث.

(و) السبب الذى يجعل هذا الحديث ضروريًا.

أهم سؤال فى تلك الأسئلة الستة هو السؤال الأخير الذى يتساءل عن السبب إذا لم تستطع أن تجد سببًا وجيهًا لإلقاء الحديث اتخذ الخطوات الفورية لإلغائه فلا يمكنك أن تكون مخلصًا أو متحمسًا لشيء لا تشعر بضرورته الحقيقية.

لم يحدث من قبل أن ألقى الضوء على مغزى السؤال لماذا بطريقة مؤثرة ومكلفة فى نفس الوقت، مثلما فعلته سلسلة إعلانات الصفحة الكاملة التى نشرت بصحيفة

النيويورك تايمز لمدة أسبوع على حدة كل صفحة كاملة تعرض رسمًا كاريكاتيريًا وشعارًا يقول لكى تقيم إعلانًا تأمله بأمانة فى ضوء (لماذا) إن رجل «لماذا» وبضاعته سيتفرقون حالاً. هل ستنجح فى الإعلان بدون استخدام «لماذا» فى واقع الأمر إنه لمعلن نادر الوجود ذلك الذى لا يستخدم «لماذا» تتكلف تلك الإعلانات عشرات الآلاف من الدولارات لتؤكد كلمة «لماذا».

عليك أن تفكر فى هذا الأمر وأنت تصدر حكمك على وضع أى حديث وتأكد من حصولك على إجابة مؤكدة لكلمة «لماذا».

٢ - اختر مادة الموضوع:

عليك أن تعرف الكثير عن موضوعك أكثر مما يمكنك استخدامه فى حديثك. هذا يعنى تمتعك بموهبة الاختيار للمادة التى ستضمنها حديثك أو تلك التى ستستبعدها. وأنا أكتب تلك الكلمات أجلس فى جزيرة مونتسارات فى الكاريبى الساعة العاشرة مساءً وحيدًا تحيط بى بطاقات مواد النشر - قصاصات الصحف ملازم - مقالات المجلات - ومفكرات. سوف أنتقى من بين مادة البحث تلك وأقرر المادة التى سأضمنها فصول هذا الكتاب. تشبه تلك العملية الإجراءات التى تتبع فى اختيار مادة أى حديث.

٣ - ضع الخطوط العريضة للحديث:

رتب المادة المنتقاة فى نظام منطقى، وبعد أن تفعل هذا ابتعد تمامًا عنه ثم عد بعد ساعات قليلة واستعرضه بعين الناقد وأعد ترتيبه كما هو مطلوب. اتركه ثانية عد واكتب الملخص تبعًا لأحسن ترتيب للمادة.

اكتب النقاط الرئيسية والنقاط الفرعية بوضوح. بعد مرور يوم أو يومين. استعرض الملخص وأعد كتابة الموضوع كما هو مطلوب.

٤ - التدريب:

استخدام الملخص لكى تتدرب على الحديث. حاول أن تقلد حالات الحديث الفعلية على قدر ما يستطيع من الدقة. فإذا استطعت أن تدخل إلى القاعة الحقيقية فافعل. تأكد أنك تدخل فى الوقت المناسب بالضبط. حاول أن تحصل على شخص

يقوم بدور الجمهور إذا لم تتمكن من تقليد ظروف الحديث الذى تواجهه. إذا ارتجل اعتاد سير ونستون تشرشل أن يتدرب وهو فى البانيو. كنت أتدرب على أحاديثى وأنا راكب القطار الكهربائى، بأن أمسك بالملخص فى يدى وأبدأ بالنقطة الأولى ثم أغلق عينى وانتقل إلى النقطة التالية مكررًا العملية كما كنت أتدرب فى سيارتى وفى منزلى. خلال الحرب الكورية حصلت على دراسات فى طرق التعليم بفورت يوستس فى ولاية فرجينيا كان ابنى مالكولم فى الثالثة من عمره فأصبح الشخص الوحيد الذى أمكننى الاعتماد عليه ليقوم بدور جمهورى للاستماع إلى الأحاديث القصيرة التى أعد لها. طالما كان مالكولم ينظر إلى كنت أوقن أننى أتحدث بطريقة مؤثرة بمجرد أن تشرد عيناه فإننى أعمل على زيادة جرعة الحماس، حيث أضرب بيدى على المنضدة فيصبح مستمعًا منتبهًا كما كان.

استمر فى التدريب حتى تقنعك ألفتك بملخص الحديث ودقة توقيتك بأنك مستعد وتستطيع فقط إذا كان تدريبك مرضيًا، أن تبدأ حديثك بثقة حقيقية.

٥ – فتش موقع الحديث قبل بدايته بفترة قصيرة:

لا تترك شيئًا للمصادفة.. تأكد من أن كل شىء تحتاجه موجود وجاهز للعمل. حاول أن تتنبأ بما يمكن أن يشتت انتباه المشاهدين، وعليه اتخذ الخطوات اللازمة للقضاء على أو منع تلك العوامل التى تدعو إلى التشتت.

أمثلة للإعداد الجيد

سياسة كارتر:

لم يترك جيمى كارتر أى شىء للمصادفة وذلك قبل المناظرة التليفزيونية الأخيرة بينه وبين الرئيس فورد عام ١٩٧٦ حيث اعتمد على تدريبه ومراجعته النهائية. قبل ست ساعات من بدء المناظرة، قام بزيارة القاعة الحقيقية التى ستجرى فيها ووقف فى المكان الذى سيقف فيه ذلك المساء ومعه أربعة أعضاء من هيئة مساعديه يجلسون فى المقاعد التى سيشغلها المشاركون فى الندوة التليفزيونية. بدأ هؤلاء المشاركون البدلاء

فى توجيه الأسئلة إليه وأجاب عليهم تمامًا كما لو كانت الملايين تشاهد المناظرة على شاشات التليفزيون.

قال تشارلز موهر من النيويورك تايمز: «يعتبر مستر كارتر من أحسن السياسيين المدربين الذين يذكرون» فإذا كان مرشح الرئاسة فى الولايات المتحدة يعلق تلك الأهمية الكبيرة على التدريب فكيف يمكن لأى متحدث أن يخفق فى أن يضمه إلى قائمة الأعداد الخاصة به. إن حقيقة فوز جيمى كارتر بمنصب الرئيس، توضح أنه كان يفعل أشياء كثيرة صحيحة خلال حملته الانتخابية. من بين تلك الأشياء الصحيحة والمؤكدة أنه أعد إعدادًا جيدًا لخطبته ومناظراته مما عاد عليه بالربح الوفير. عليك أن تحاكى جمهوره لتضمن إعدادًا جيدًا وبذلك ستخطو خطوة طويلة إلى الأمام باتجاه إلقاء أحاديث مؤثرة للغاية.

طريقة عائلة كنيدى فى الإعداد:

لقد وجدت بين الكمية الضخمة من قصاصات الصحف المكومة حولى فى تلك اللحظة أربع صور طريفة لجاك وبوبى وتيد كنيدى. فى صحف عام ١٩٥٨ وجدت صورة للسناتور جاك كنيدى مرتديًا رداءً جامعيًا ويجلس على جدار حجرى وهو يضع اللمسات الأخيرة فى حديثه الذى ألقاه فى حفل التخرج بجامعة برانديز. من قصاصات صحف عام ١٩٦٣ صورة أخرى للرئيس كنيدى يضع أيضًا اللمسات الأخيرة لخطابه ويقوم هنرى فورد الثانى بتقديمه إلى جماعة من رجال الأعمال صورة ثالثة من أرشيف عام ١٩٦٨ للسناتور بوبى كنيدى يدخل تعديلات على خطابه بينما يخاطب العمدة لندساى جماعة فى مدينة نيويورك من مجموعة عام ١٩٧٦ صورة لتيد كنيدى وهو يعد حديثًا له داخل طائرة خلال جولة فى خمس ولايات فى الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطى وزوجته جوان نائمة بجواره. تعكس تلك الصور الأهمية التى يعلقها ثلاثة من السياسيين المحترفين على عملية الإعداد. توجد ثلاث صور أخرى ممتعة تظهر الأولى رئيس الوزراء السابق ماكميلان وهو يعد خطابًا ليلقيه فى مجموعة من رجال الأعمال وحافظة أوراقه مفتوحة بجانبه. وتوضح الصورة الثانية الرئيس جونسون يؤجل مؤتمرًا صحفيًا لكى ينقح ملاحظاته الافتتاحية. أما الصورة

الثالثة فترى فيها السناتور چيمس بكلى يقف فى قاعة مخزن مزدحم لجأ إليها ليراجع خطابه قبل أن يذهب إلى مبنى الاجتماعات العامة.

استخدام جديد لقاعة الانتظار:

أحد الموظفين الحكوميين البارزين الذى كانت لى اتصالات مستمرة به كان يصل دائمًا قبل موعد بدء أى حديث بحوالى خمس عشرة دقيقة على الأقل ويسأل «أين غرفة الاستراحة المخصصة للرجال؟ هناك يبدأ فى مراجعة ملخص خطابه وهو متأكد من عدم حدوث أى إزعاج خطير. بعد أن نتعرف لأول مرة على أسلوب الإعداد غير التقليدى هذا ينبغى علينا دائمًا أن يكون لدينا استراحة للرجال نظيفة جيدة الإضاءة – جيدة التهوية غير مزدحمة وأن تكون معدة لاستقبال المتحدث الرئيسى.

أسلوب البابا بيوس:

لكى أعطيك فكرة عن عبء الأحاديث التى يلقيها بعض زعماء العالم، تذكر أنه خلال عام واحد ألقى البابا بيوس الثانى عشر مائة وثمانية أحاديث بسبع لغات مختلفة لقد أتيحت لى الفرصة لألقى نظرة على نموذج لنص أحد أحاديثه وكان مكتوبًا بخط يده فوجدت أن تسعة أسطر من بين عشرة قد تم تغييرها من أساسها بخط يد البابا.

أسلوب بيلى جراهام:

نظم بيلى جراهام حملة فى حديقة ميدان ماديسون استمرت لمدة أربع أسابيع كنت أحضر كل ليلة بين الجمهور أدرس وأحلل كيف استطاع د. جراهام أن يستحوذ على اهتمام ما يقرب من عشرين ألف شخص. أخذت أغير من مكانى كل ليلة. انتقلت من مكان الصدارة إلى شرفة من الشرفات ثم إلى جهة الشارع ٤٩ فإلى نهاية الشارع الثامن ثم انتهيت إلى جهة الشارع ٥٠ وأخيرًا عثرت على الموقع الذى اعتبرته ذا قيمة فيما يتعلق ببحثى فى النقطة التى تعلو المنصة التى يتحدث من فوقها د. جراهام وإلى الخلف قليلاً منها أقمت «معمل الحديث» الخاص بى. استخدمت نظارتى المكبرة وتتبعت ملخص بيلى وهو يلقى عظاته كانت تجربة ثمينة ساعدت على تبصيرى بالأمور. كان جراهام المبجل يحتفظ بملف به أوراق سائبة كتبت عليها العظة

تم إعداد الملخص على أوراق بحجم أوراق النشرة مكتوبة علية الكاتبة مع ترك مسافات واسعة بين السطور، على كل صفحة كتبت ملاحظات بغرض إثراء الحديث. مثلا قد توجد ملحوظة بالحبر الأحمر دُونت فى بومباى. وأخرى بالقلم الرصاص دونت فى برلين. وثالثة بالحبر الأزرق دونت فى لندن. ذات ليلة حضرت والدة بيلى وقرأت فقرة من الكتاب المقدس فى الحال فتح بيلى الإنجيل الموجود فى حجرة وأخرج قلمه من جيبه وعلى الهامش المواجه للآيات التى اختارتها والدته دون د. جراهام ملاحظة. هذا هو الإعداد للمدة الباقية من حياته المهنية فى كل مرة يقرأ فيها د. جراهام تلك الآيات إلى جمهور من المستمعين سيخلع عليها مزيدًا من الدفء والمعانى عندما يذكر أن والدته اختارتها عندما سنحت لها الفرصة لتشارك فقرتها المفضلة مع ما يقرب من عشرين ألف شخص.

النقص فى الإعداد يضر بالحديث:

منذ بضعة أعوام مضت كنت أشارك فى برنامج إذاعى مع «راى أوين» مذيع الأخبار بمحطة ن. ب – س. خلال فترة الاستراحة طرحت موضوع الحديث المؤثر فذكر لى راى أنه فى إحدى المرات كان على وشك الرسوب فى حلقة دراسية عن الحديث، كان ذلك مثار دهشته حيث إنه يلقى كمًّا هائلا من الأحاديث عن طريق الإذاعة، ولم يكن يشعر بأى نوع من التقصير، وبما أنه يحظى بخلفية جيدة فيما يختص بمخاطبة الجماهير فقد اعتقد أن هذه الحلقة الدراسية سوف تشكل دفعة إلى الأمام. لقد أضر به هذا الموقف فى واقع الأمر لأنه لم يخصص الجهد اللازم لها.

فهو لم يعد إعدادًا جيدًا لأعمال الفصل الدراسى ولم يرق أداؤه إلى مستواه الراقى المعتاد.

أسلوب أدلاى استيفنسون:

يعتبر أدلاى ستيفنسون سياسيًّا جادًّا فيما يتعلق بإعداد أحاديثه وخطبه. فى عام ١٩٥٦ عندما كان واضحًا أنه قد هزم فى انتخابات الرئاسة. انسحب إلى غرفته وقضى ساعة كاملة يعد عبارات قصيرة يخلع بها النصر على منافسه. إن الطلاقة الرشيقة التى ميزت كل أحاديثه كانت نتيجة ساعات من الإعداد فهو يكتب مسودة

يحذف منها ويبدل فيها ويغير مادة الملخص حتى يصل بها إلى المستوى العالى الذى حدده لأحاديثه.

إن كل حديث تلقيه سيكون انعكاسًا للحديث الذى أعددته. أعمل على توفير الإعداد الجيد يجد جمهورك شيئًا يصفق من أجله.

معونة الخيال:

على مدى السنين كان يراودنى إغراء لإضافة ضرورة أخرى إلى الضرورات الأربع وهى المعرفة والإخلاص والحماس والممارسة وحيث إن الخيال يعتبر العنصر الذى يستطيع–وهو فى متناول اليد–أن يحول الحديث الجيد إلى حديث عظيم. حقيقة فإنه يبدو وفى موقع محتمل داخل قطاع الضرورات، عن طريق البحث الدقيق تكتشف فشل الخيال فى أن يثبت صلاحيته ليس بسبب عدم أهميته، ولكن لأنه لا يمكن لكل الناس استخدامه بكفاءة متساوية – يمكن لكل شخص أن يحصل على المعرفة أو أن يصبح مخلصًا أو متحمسًا وأيضًا يمكن لكل شخص أن يمارس، لكن لا يمكن بالنسبة لكل فرد أن يستخدم الخيال علاوة على تلك الضرورات.

كل شركة كبيرة أو وكالة حكومية تقريبًا لديها برنامج للمقترحات. بل إنها تمنح جوائز من أجل ذلك. فكم عدد الموظفين الذين يعدون تلك المقترحات؟ وما هى النسبة المئوية لاستخدامهم لخيالهم؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين تمثل عددًا ضئيلا فى الواقع بعض الموظفين يقضون حياتهم الوظيفية كلها وحتى بلوغهم سن المعاش بدون أن يقترحوا اقتراحًا واحدًا. فى أغلب الأحيان يوجد لديهم الخيال لكنهم لا يعرفون كيفية الاستفادة به لأنهم لم يحاولوا ذلك أبدًا.

محاولة الجيش لتنمية الخيال:

فى فورت بلفوار بولاية فرجينيا، يوجد مقر مدرسة إدارة الجيش. وقد نظمت هذه المدرسة على أساس «تحرير» خيال طلبتها. ووضعت مناهجها لكى توفر الحرية الأكاديمية الكاملة بدون عوائق لهم وهم يبحثون عن وسائل لإثارة خيالهم وتحقيق التفكير الخلاق. هناك أمران لهما مغزى بشأن هذا البرنامج الذى أعده الجيش:

الأول: الأهمية التى يعلقها على الخيال.

والثانى: افتراض أن الشخصيات العسكرية لديها خيال لا تحده حدود.

هؤلاء الأشخاص الذين يرغبون فى أن يتحدثوا بطريقة مؤثرة، عليهم أن يحاولوا تحرير الخيال لديهم. عندما يصبح من المقرر أن تلقى حديثًا حاول أن تستعين بأكثر الوسائل الممكنة إثارة للخيال لكى يكون حديثًا مؤثرًا.

استخدام الخيال فى الفصل الدراسى:

عينت خلال الحرب الكورية لتدريس الأوامر العامة لمجموعة من المجندين. لو كان قد قدر لك أن تحضر محاضرة تتناول هذا الموضوع العسكرى لعرفت أنها تعتبر شيئًا مملاً. وعليه، قررت أن تكون محاضرتى مختلفة حيث حررت خيالى وبدأت العمل. ولم أكن أحلم إلا حلمًا ضئيلا أن نتاج خيالى سيؤثر على مجرى حياتى كلها.

عندما بدأت أستعرض الأوامر العامة وجدت أن كلا منها يبدأ بحرف الجر «لـ» متبوعًا بأحد عشر فعلا مختلفين. هنا وضعت نظرية تقول بأنه إذا استطعنا أن نثبت تلك الأفعال الأحد عشر فى عقول الرجال، فسوف تناسب بقية الأوامر العامة بطريقة طبيعية، ويمكن للرجال أن يتذكروها بسهولة.

أما قائمة حروف الجر والأفعال فكانت كالتالى: لكى تأخذ – لكى تسير – لكى تثبت وجودك – لكى تكرر – لكى تغادر – لكى تتلقى – لكى تتحدث – لكى تعطى – لكى تستدعى – لكى تحيى ولكى تكون. (وعلى الرغم من أنه لم تكن لدى الفرصة لأدون تلك الكلمات لمدة خمسة عشر عامًا على الأقل. إلا أننى استطعت أن أوضحها بدون الرجوع إلى أى مذكرات عن طريق تخيلى وأنا أقف فى القاعة التى عقد فيها هذا الفصل الدراسى).

قمت بزيارة هذه القاعة قبل انعقاد الفصل. كانت عبارة عن ناد قديم للجنود بها مدفأة فى المقدمة ومجموعة متواصلة من درجات السلم تصعد بك إلى شرفة. صنعت ثلاث لافتات كُتبت عليها الكلمات (يأخذ – يسير ويتلقى ثم يتحدث) وأجلست رقيبًا خلف منضدة فى مؤخرة القاعة وآخر كمساعد له فى الخلف ومعهم يتلقى ثم يتحدث.

بعد أن تجمع الطلبة فى الفصل. نقلت لهم انطباعًا عن أهمية الأوامر العامة ثم ألقيت إليهم بتلك التعليمات: على كل رجل – كل فى دورة – أن يبرح مكانه بينما

يراقبه بقية الفصل ويذهب إلى لافتة «يأخذ» ليأخذ قصاصة من الورق تخبره أن يذهب إلى الرقيب. أما لافتة يسير فعليها سهم يشير إلى اتجاه عبارة «سر» بمجرد أن يصل إلى الرقيب فعليه أن يصيح بأعلى صوته: «جندى» (ويذكر اسمه) ينادى. «وعندما يلاحظ الجندى أن الرقيب يغط فى النوم يصيح مرة أخرى بأعلى صوته: أكرر «جندى (ويذكر اسمه) ينادى. فى حالة عدم استجابة الرقيب للنداء يصيح الطالب بصوته العالى: العالى: «إنى أغادر». تلك هى الإشارة للمساعد لكى يظهر ويسمح للجندى بالإنصراف. يتلقى الجندى اللافتة ويقرأ كلمة «يتلقى» ثم كلمة «يتحدث» ثم يبدأ فى الحديث عن حقيقة السماح له بالانصراف. بعد ذلك يسرع إلى نافذة مفتوحة. يطل منها ويرى أن المبنى يحترق. بعد أن يعطى التحذير بصراخه «الحريق» يصعد جريًا إلى الطابق العلوى ويستدعى سرية الحراسة. عند نزوله على السلالم يلتفت ناحية المدخنة ويلاحظ قبعة أحد الضباط معلقة على مشجب الملابس فيؤدى التحية العسكرية لها. بعد ذلك يدخل رأسه فى هباب المدخنة ليتذكر عن طريقة أن «يكون» يقظًا للغاية أثناء الليل..

تمنح جائزة لأحسن أداء مما يزيد من الحماس وروح الفكاهة وكلما اندمج الرجال أكثر فى أداء أدوارهم أصبح التأثير المطلوب من الدرس أكثر عمقًا.

دخل الضابط القائد إلى القاعة فى زيارة اشرافية روتينية، وظل معنا لمدة خمس دقائق يشاهد ويسمع ثم غادر بدون أن ينطق كلمة واحدة. نتيجة لتلك الزيارة حرر خطابًا أصبح جزءًا من ملفى الشخصى الدائم يثنى فيه على مقدرتى التعليمية العالية التى تتميز بالقدرة على استخدام الخيال. من بين ماذكره فى هذا الخطاب أنه خدم فى الجيش لمدة تزيد على الثلاثين عامًا ولم يستطع مطلقًا أن يتذكر أوامره العامة. وبعد أن شاهد تدريباتنا التى تعتمد على تبادل الأدوار التمثيلية لمدة خمس دقائق، أصبح متأكدًا أنه لن ينسى أبدًا تلك الأوامر العسكرية. ترتب على هذا الخطاب أن كلفت بمهام تعليمية جديدة. وانخرطت فى سلك التدريس حتى تاريخه فى كل مناسبة تتحدث فيها إلى جمهور يوجد احتمال أن نترك تأثيرًا طيبًا لديهم يثرى مستقبلك هذا الاحتمال يساوى هذا القدر الضئيل من الجهد الإضافى والإفادة من الخيال.

أسلوب برنشتين:

ألقى ليونارد برنشتين محاضرة عن التذوق الموسيقى إلى مجموعة من الأطفال بقاعة كارنيجى اعتبرها البعض محاضرة كلاسيكية عن الخيال. حيث أخبر النشء الجالسين فى مستوى الصالة أنهم سيشكلون عازفى الآلات النحاسية فى الأوركسترا. أما الجالسون فى الشرفة الأولى فهم عبارة عن قسم آلات الإيقاع والجالسون فى الشرفة الثانية فيتولون الآلات الوترية، ثم شرح لكل مجموعة منهم كيف تصنع أصواتًا تشبه أصوات الآلات التى يمثلونها، واستمع إلى كل قسم وهو يتدرب على الأصوات الخاصة به منفصلاً عن بقية الأقسام. وبعد ذلك خلط الأصوات مع بعضها ليصنع لحنًا موسيقيًا بهذا الأسلوب شعر هؤلاء الناشئة أنهم جزء من أوركسترا حقيقى لأنهم تعلموا كيف تعزف الموسيقى فيه.

الخيال والدراسات المتعلقة بحركة المرور:

اعتبرت مشكلات تأمين حركة المرور فى مدينة نيويورك اهتمامى الرئيسى وذلك لمدة ما يقرب من عام، ولكى أضفى الحيوية على أحاديثى استعنت بقليل من الخيال. فبدلاً من أن أذكر صراحة أن شخصًا واحدًا يموت كل دقيقة نتيجة لحوادث السيارات، أخرجت عود ثقاب من علبة كبريت- وبدون أن أنطق كلمة واحدة- أشعلته ووسط دهشة المشاهدين بللت أصابعى باللعاب ونقلت عود الثقاب إلى الأصابع المبتلة وتركته يحترق حتى النهاية. ثم قلت ببطء وبطريقة مسرحية وأنا أرفع عينى من الوهج الأخير لعود الثقاب لأواجه الجمهور: «بينما كان عود الثقاب هذا يحترق كان هناك شخص يلقى مصرعه نتيجة حادث سيارة».

خلال محاضراتى عن الأمن المرورى، كنت أذكر دائمًا عبارة أن كثيرًا من الناس يموتون فى حوادث عندما يسافرون على سرعات عالية، لأن زمن رد الفعل لديهم يمنعهم من التوقف قبل حدوث الصدام. وبسبب أن تعبير «زمن رد الفعل» ليس تعبيرًا شائعًا. فنحن نستغرق وقتًا لكى نشرحه. وحتى نستطيع أن نوضح تمامًا وبطريقة جذابة كيفية تأثير «زمن رد الفعل» كنت أطلب من أحد أفراد الجمهور أن يساعدنا وأطلب منه أو منها أن يضع أو تضع أصبع الإبهام وأصبع السبابة متباعدين

لمسافة بوصة، وأمسك بورقة نقدية من فئة الدولار وأتركها تتدلى من بين أصابعى ثم أعلق هذه الورقة النقدية بين أصبعى الشخص الإبهام والسبابة تقريبًا فى نقطة المنتصف فيها وأطلب من الشخص أن يمسك بالورقة النقدية بمجرد أن يراها تسقط من بين أصابعى.

حتى أضفى جوًا من الإثارة على العرض. قد أخبر هذا المتطوع فى بعض الأحيان أن باستطاعته الاحتفاظ بتلك الورقة النقدية من فئة الدولار إذا أمسك بواحدة منها بعد سقوط نصف دستة من تلك الأوراق النقدية على الأرض بدون أن يمسكها أحد يصبح الدرس مفهومًا. إن زمن رد الفعل (وهو الزمن الذى اخبرت العيون خلاله العقل أن الورقة النقدية تتحرك وأخبر العقل الأصابع لتقفل) قد تم تأكيده بطريقة بيانية هذا الأسلوب فى الاستعانة بالخيال يضفى على الحديث طابعًا شيقًا إضافيًا. حاول فى المستقبل أن تطلق العنان لخيالك.

معونة الاستعانة بالحقائق والأمثلة والاقتباسات

عندما يشاهد واحد من هواة البيسبول المتفرغين إحدى المباريات، فإنه يسجل مجموع نقاط الركض والضربات والأخطاء بالمثل عندما أستمع إلى متحدث جيد فإننى أسجل إحصاء له. على قصاصة من الورق أدون تقريرًا عن الحقائق الاقتباسات والأمثلة.

عندما يقول المتحدث عبارة مثل: «لقى ٩٠٨ أشخاص مصرعهم العام الماضى نتيجة للحوادث» أضع علامة تحت «الحقائق» أيضًا عندما يقتبس عن شخص ما أضع علامة تحت «الاقتباسات» وعندما يقول: مثلاً.. عندما هبط رواد الفضاء على سطح القمر.. أضع علامة تحت «الأمثلة».

منذ أن شرعت فى عملية تسجيل النقاط من حوالى عشرين عامًا مضت لم أصادف قط حديثًا جيداً لا يحصل على علامة واحدة على الأقل كل دقيقتين من الحديث بعبارة أخرى: المتحدث الجيد يستخدم حقيقة واحدة أو اقتباس واحد أو مثال واحد على الأقل كل دقيقتين فى بعض الحالات سجلت بطاقة النقاط الخاصة بى علامة كل

دقيقة حدث هذا يوم ٢٢ سبتمبر ١٩٦١ حيث ألقى بيلى جراهام عظة فى فيلادلفيا استغرقت عشرين دقيقة سجلت خلالها بطاقة النقاط معى عشرين علامة.

الأمثلة:

إذا استخدمت الأمثلة فإنك تضفى الحيوية على حديثك اعتاد العميد «ارموند دريك» بجامعة نيويورك أن يطلق على الأمثلة «زاد الحياة» وحث طلبته على استخدامها بوفرة كلما أمكن ذلك. توفر مدينة نيويورك فرصة عظيمة لظهور كبار المتحدثين بتكاليف قليلة خلال فترة عملى فى منهاتن كنت أحضر كل أسبوع تقريبًا قداسًا فى كنيسة أو معبد يهودى مختلفين لم يكن يهمنى اختلاف الأديان مثلما كنت أركز اهتمامى على المتحدثين على سبيل المثال: ذات صباح من يوم أحد استمعت فى كنيسة «ريفر سايد» إلى القس ما ككراكين حيث ادعى أن فكرة تلك العظة قد خطرت له منذ عام مضى، واستخدم ستة أمثلة خلال عشر دقائق - جمعها كلها خلال ذلك العام الذى خصصه لتجميع المواد.. وكانت عظة ممتازة.

اقتباس:

بما أننا نتناول موضوع الاقتباسات، أرجوكم اسمحوا لى أن نشترك معًا فى تذوق أحد تلك الاقتباسات المفضلة لدى.

إذا حاولنا التأثير فى الرخام فسوف يندثر.
إذا حاولنا التأثير فى النحاس فسوف يمحوه الزمان.
إذا شيدنا الكنائس فسوف تنهار فى التراب.
لكن إذا حاولنا التأثير فى عقول الرجال الخالدة
إذا صبغناها بالمبادئ السامية.
بالخوف العادل من الله وبالحب لبنى البشر.
فنحن نحفر على تلك اللوحات شيئًا لا يمحوه الزمان.
سوف يتألق حتى الأبدية.

دانيل وبستر

هذه رسالة موحية لكل من له سلطة الظهور أمام الجماهير ومن تتاح له الفرصة للتأثير فى تفكير كل فرد من الأفراد الذين يكوّنون هذا الجمهور.

حقائق:

تحت عنوانِ «الحقائق» نستخدم – فى أغلب الأحيان – الإحصائيات. لا يوجد شىء أكثر مللاً مثل المتحدث الذى يذكر رقمًا وراء رقم إلى ما لا نهاية. نحن نعرف أن الأحاديث الفنية (التقنية) قد تحتوى على أرقام كثيرة جدًا لا يمكن تصويرها مسرحيًا. على أية حال، إذا كان الأمر ممكنًا حاول أن تجعلِ من الأرقام شيئًا ينبض بالحياة. مثلا، بدلا من أن تقول إن ١,٤٥٢,٦٢٣ شخصا جرحوا فى حوادث السيارات العام الماضى. يمكن أن تقول: «إذا وضعوا كل أجساد الأشخاص الذين جرحوا العام الماضى فى خط مستقيم. فإنهم يصلون من نيويورك إلى شيكاجو وبالعكس».. حاول أن تجعل المشاهدين يرون «هذا الخط المزدوج من الأجساد».

بدلا من أن تقول: إن تكاليف الجريمة المنظمة تبلغ بليون دولار فى العام بالولايات المتحدة يمكن أن تستخدم عبارة بليغة بأن تقول: إذا كدسنا أوراقًا نقدية من فئة الألف دولار ورقة فوق أخرى حتى تبلغ ارتفاع النصب التذكارى لواشنطن. ثم ارتفعنا بعد ذلك بالكومة لمسافة مائتى قدم إلى أعلى. يمكننا آنذاك أن نصل إلى الإجمالى العام لتكاليف الجريمة المنظمة فى عام واحد. بخصوص إحصاء الجريمة المنظمة هذا. من الأمور المؤثرة بشكل واضح أن تقول: إذا بدأ أحد الأشخاص ينفق ألف دولار فى اليوم منذ صلب المسيح واستمر فى صرف هذا المبلغ يوميًا حتى الوقت الحاضر فلن يصل إلى قيمة المبلغ الذى تحققه الجريمة المنظمة – فى عام واحد فقط. هذه الطريقة فى إبراز الإحصائيات تكوّن صورة مؤثرة للغاية.

مصدر للحقائق والاقتباسات والأمثلة:

تُؤلف الكتاب لتمدنا بالحقائق والاقتباسات والأمثلة الجاهزة. يحتوى الكتاب (صندوق الكنز للخطباء) تأليف بروشنو، على حقائق – اقتباسات – تعريفات –

فكاهات – جملٍ نابضة بالحياة – تشبيهات – ونكات، مما يؤكد قولنا أن الأحاديث العظيمة يجب ألّا تخلو من تلك العناصر.

أجمع الحقائق والاقتباسات والأمثلة:

يعتبر استعمالك للحقائق والاقتباسات والأمثلة متعة لك طالما أن مشاهديك يسعدون بالاستماع إليها. على أية حال، قبل أن تستطيع استخدام «مولدات الشغف» تلك، ينبغى عليك أن تجمعها. افتح أوراقك المطوية المناسبة الموجودة فى ملفك (الملف الذى تحدثنا عنه عندما شرحنا «المعرفة») ثم املأها بالحقائق والاقتباسات والأمثلة.

معونة ملخص الحديث:

عندما تلقى حديثًا لا تتقيد بنص مكتوب يرغمك على قراءة كل كلمة. فى نفس الوقت لا تظهر بدون مذكرات كيلا تضطر إلى الارتجال وأنت تتحدث بدون إرشاد عليك أن تستعين بملخص يرشدك بكلماته الهادية.

وضع هوارس هذا المبدأ فى بؤرة الاهتمام عندما قال لا تفكر فى الكلمات بل فكر فى الحقائق والأفكار وسوف تتدفق عليك الكلمات بدون أن تسعى إليها. بعبارة أخرى عندما تقوم بإجراء بحثك فأنت تجمع ثروة هائلة من المواد. وأنت تعد البحث تقوم بقراءته واستعراضه ثم تختار الفقرات التى ستستخدمها وتطبعها عندئذ تختار كلمات هادية معبئة لتمثل كل حقيقة أو فكرة. عندما تصل إلى كل حقيقة أو فكرة فى ملخصك فإنها تستدعى كل المعرفة المتصلة بها. عليه تقوم أنت ببساطة بتحويل المعرفة إلى كلمات تتحدث بها بطريقة مخلصة وحماسية.

تدوين ملحوظات الحديث:

يلجأ الأشخاص إلى استعمال طرق مختلفة لتدوين ملحوظاتهم. البعض يدونها فى مفكرة أوراقها سائبة – وهى طريقة ممتازة لأنها تسمح بالإضافات أو الحذف أو الإبدال. هذا الأسلوب يحافظ على الملخص ويؤدى إلى الاستعانة بطباعة النشرة على الآلة الكاتبة لتكبير حجم الحقائق والأفكار فى تلك المسألة.

هناك طريقة منتشرة الاستعمال لتدوين الملحوظات وهى الاستفادة ببطاقات الفهرس (٣×٥ أو ٤×٦). الميزة الرئيسية لتلك البطاقات هى حجمها الصغير، فيمكن أن يحملها المتحدث فى جيبه، وعلى المنصة يمكن وضعها على المنضدة أو حملها فى راحة اليد ويمكن أيضًا إعادة ترتيبها بسهولة. يمكن تغيير نظام البطاقات إذا كان ذلك مطلوبًا، ويمكن أيضًا إزاحة البعض منها لنعمل على تقصير مدة الحديث. لقد استخدمت تلك الطريقة ووجدتها طريقة عملية متعددة الاستعمالات ومؤثرة.

ملحوظات عقلية:

حيثما يكون الأمر ممكنًا عليك باستخدام الملحوظات العقلية. مثلا. إذا كنت ألقى محاضرة عما ينبغى أن يعرفه المجند بالجيش، فعلى أن أضم إلى ملحوظاتى الأوامر العامة فتظهر فى ملخصى الملحوظة التالية: الأوامر العامة – نادى المجندين سوف تؤدى هذه الكلمات الأربع إلى أن أتذكر تمرين الأداء التمثيلى الذى وصفته بالتفصيل عندما تحدثنا عن الخيال، وبطريقة آلية سوف تقفز إلى ذهنى الملحوظات العقلية الخاصة بـ «لكى تأخذ، لكى تسير، لكى تثبت وجودك، الخ. وتساعدنى أن أتحدث لبضع دقائق بدون اللجوء إلى مذكرة مكتوبة. تثبت تلك الملحوظات العقلية المتعلقة بالأوامر العامة الأحد عشر بحوامل الجنود المتناثرة حول نادى المجندين هذا ابتداء من لافتة «تأخذ» حتى «ووضع رأسه داخل المدخنة».

يمكنك أيضًا أن تربط بين ملحوظاتك العقلية، إما عن طريق سلسلة من الحوادث المرتبة زمنيًا أو أى طريقة أخرى لتداعى المعانى.

يمكن ربط الملحوظات العقلية إلى كلمة مركبة من أوائل حروف كلمات أخرى. عندما شرحنا «الإعداد» أشرنا إلى أهمية تقييمك لوضع الحديث. وقلنا فى هذا المجال إنه يجدر بك أن تضع فى اعتبارك كلمات «عندما – أين – من – ما – كيف – ولماذا».

دعنا نفترض أننا نريد أن نستعمل كلمة أوائلية لكى نتذكر تلك الكلمات الست. بعد أن نفحص كلا منها، نجد أن خمسًا منها يبدأن بالحرف «W» فى اللغة الإنجليزية. وعليه لا يمكننا أن نكوّن كلمة أوائلية واضحة يسهل تذكرها من الحروف الأولى. على

أية حال، إذا نظرنا إلى الحروف الأخيرة، نجد أنها كلها مختلفة وتكتب هكذا بالإنجليزية NEOTWY لو كنت ألقى محاضرة عن الإعداد، فمن ضمن الأفكار التى سأضمنها ملخصى قد تكون: ضع فى اعتبارك NEOTWY: سوف تستدعى كلمة NEOTWY إلى ذهنى كلمات عندما – أين – من – ما – كيف – ولماذا، وبذلك أستطيع التحدث لعدة دقائق بدون الاستعانة بمذكرات مكتوبة.

كلمة تحذير:

بالرغم من أن الملحوظات العقلية تزودك بالثقة وتعمل على التأثير فى الجمهور (المشاهدين) فعليك أن تعى أن أية مقاطعة للحديث أو تشتت للذهن قد يقطع سلسلة أفكارك، وربما لا تستطيع العودة إلى مسارك ثانية. لذلك إذا خططت لاستخدام الملحوظات العقلية، فيجب أن تكتب مادتها فى مذكراتك المكتوبة لتلجأ إليها فى حالات الطوارئ.

طرق التلقين الفورية:

منذ ظهور التليفزيون تطورت طرق التلقين الفورية تطورًا كبيرًا.. لقد حلت الروائع الالكترونية التى تغذى الحديث آليًا محل «البطاقات الغبية» القديمة. حيث أدت إلى زيادة تلك الطرق الفورية أو أن تخلف هى الملحوظات على المنضدة. وبذلك حررت المتحدث من الحاجة إلى النظر إلى ملحوظاته كما أضافت إلى طبيعية أدائه.

نسخ الحديث:

لاحظ أحد الطلبة ثاقبى الفكر، والذى يدرس الحديث المؤثر، أنه قد توجد أربع نسخ للحديث الواحد. الحديث الذى تعده – الحديث الذى تلقيه – وأنت فى طريقك إلى منزلك – الحديث الذى كنت تتمنى أن تلقيه – وفى اليوم التالى التقرير عن حديثك تحمله إليك الصحيفة. إذا كان ملخص حديثك ضعيفًا، فسوف تختلف تلك النسخ الأربع اختلافا كبيرًا. أمّا إذا كان ملخصك جيدًا فإن النسخة المعدة ستشبه تمامًا النسخ التالية.

معونة الاستهلال الجيد:

. فى عام ١٩٦١ عينت للإشراف على برنامج تعليمى خاص بالأمن بغرض تحسين عادات عبور الشوارع للملايين المارة بمدينة نيويورك عند نهاية الحملة.. أظهر استعراض لنتائجها أن أهم إنجاز ذى مغزى كان الاستقبال المؤيد لنشاطاتنا من قبل جمهور المشاة والصحف.. ترجع تلك الاستجابة الإيجابية من قبل الجمهور والصحافة إلى كلمتين هما: اعذرنى – من فضلك دعنى أوضح لك.

قبل بداية البرنامج تقابلت مع ضباط البوليس الخمسين وخمسة رقباء وملازم أول وأحد المكلفين بتنفيذ قوانين المرور فى منطقة وسط المدينة بمنهاتن. كان حاضرًا أيضًا اثنان من الممثلين التابعين لى سيقومون بتمثيل الأدوار التمثيلية فى مسرحيتين قصيرتين كتبتا لتبينا الصواب والخطأ فى طريقة إصدار الأمر. اقترب الضابط «سنافو» من عابر الطريق المخالف وقال له: «فيم العجلة؟» نشبت مناقشة حامية بينهما نتيجة لذلك وحدث تشابك جسمانى.. ترتب عليها اعتقال بلا مبرر كنتيجة محزنة.. بعد ذلك العرض المحزن للعلاقات بين رجال الشرطة والجمهور قدمت المسرحية القصيرة الثانية. اعتلى الضابط «ايفريدى» خشبة المسرح واقترب من نفس عابر السبيل المخالف حيث قال له: «اعذرنى» بعد أن رد عليه المواطن «نعم.. سيدى الضابط، سأله ايفريدى عن بطاقة تحقيق الشخصية.. ثم بين له مخالفته، ثم أصدر الأمر إلى المواطن المكدر ولكنه متعاون..

قدمت نصيحتى للضباط بأن لديهم اختيارا.. يمكنهم أن يلجأوا إلى تصرف سلبى ويعانون المتاعب التى تترتب عليه أو يكون تصرفهم إيجابيا ومن ثم يتمتعون بإيجاد صلات طيبة مع مواطنيهم من أبناء نيويورك. واختتمت حديثى قائلاً: انى أطلب منكم شيئًا واحدًا قل جملة استهلالية طيبة. بمجرد أن تقترب من أى شخص قل «اعذرنى» بعد ذلك تصبح معتمدا على قواك الذاتية.

استمرت الحملة لمدة عشرة أيام قُدم خلالها أكثر من خمسة آلاف أمر. سأل «المصور الفوتوغرافى المحقق» فى صحيفة «نيويورك ديلى نيوز» ستة أشخاص فرغوا لتوهم من تلقى استدعاء لعدم اطاعتهم لافتات السير وعدم السير عن شعورهم

بالنسبة للبرنامج فقال أحدهم أن على الشرطة أن تهتم بشىء آخر هام مثل القبض على اللصوص أما الخمسة الآخرون فقد شعروا أن الشرطة تقوم بعمل طيب.. وتقبل كل واحد منهم سواء هى أو هو حقيقة أنه يستحق أن يتلقى استدعاء..

كل يوم من أيام الحملة كنت أتحدث إلى ضباط الشرطة الذين يصدرون الأوامر فاجمعوا كلهم على اقتراح عبارة «اعذرنى» كعبارة استهلال.. وهكذا لا يوجد أدنى شك فى أن هذا الأسلوب جعل البرنامج ناجحًا.

أهمية الجملة الأولى:

أظهر البحث أنه عندما يستمع الأشخاص إلى حديث أو يقرأون مقالاً.. فإنهم يولون اهتمامًا كبيرًا إلى الجمل الافتتاحية والجمل الختامية.. لهذا السبب ينبغى عليك أن تبذل مجهودًا مضاعفًا لتجعل جملتك الافتتاحية جملة جيدة..

إنها حقيقة لاتقبل النقاش أن كتاب «المختار» قد لاقى نجاحًا منقطع النظير خلال فترة طويلة.. ويرجع هذا النجاح معظمه إلى الأسلوب الماهر الذى تبنى به كل مقالة فى المرة القادمة التى تحصل فيها على نسخة من هذا الكتاب عليك أن تتصفحها واقرأ فقط الجملة الأولى فى كل مقالة.. سوف تتأثر بالأسلوب الذى تثير به تلك الجمل الافتتاحية الشغف لديك.

بعض الجمل الافتتاحية الجيدة:

الوزير د. آرثرج. براون أثار الشغف بتلك الجملة الافتتاحية: «منذ مائة عام مضت كاليوم واجهت جمهورًا لأول مرة وقلت لهم – كما أقول الآن – لعلكم مندهشون لكى تروا شخصًا فى مثل سنى يتحدث إلى جمهور.. هذه الجملة الافتتاحية الممتازة قالها د. براون بمناسبة عيد ميلاده رقم ١٠٦.

خاض وليم جيننجز برايان معركة الترشيح لانتخابات الرئاسة ثلاث مرات فى قائمة مرشحى الحزب الديمقراطى.. وأثناء جولة انتخابية له داخل نطاق المزرعة التقى بمشاهديه عند تقاطع طرق وكان الشىء الوحيد الموجود هناك هو «رشاشة السماد» فاعتلى رشاشة السماد وبدأ يقول: لقد تحدثت فى كثير من القاعات

والحلبات والاستادات.. لكن هذه هى المرة الأولى التى أخاطب فيها جمهورًا وأنا أعتلى منصة للحزب الجمهورى.

وأنا أحاضر عن قيمة الجملة الافتتاحية الجيدة كنت أبرز قطعة من الورق المقوى وأقطعها لتأخذ شكل بيضة كبيرة منقوش عليها بالأحرف كلمة «بيضة» مباشرة... وبينما أقوم بعرضها على الفصل أقول: فى بداية أى حديث لا تضع بيضة. «حينئذ أقلب قطعة الورق المقوى حتى يرى الفصل الوجه الآخر لها. وهو مكتوب عليه كلمة «بوم» عندئذ أقول: بدلاً من البيضة أسقط قنبلة «بقولى هذا أسقط قطعة الورق المقوى وبمجرد أن تلمس الأرض أطلق مسدسى صوت كنت أخفيه حتى هذه اللحظة. هذه إثارة حقيقية للشغف وطريقة مثيرة للاستحواذ على الانتباه.

قد تعجب للطريقة الخطأ التى كتبت بها كلمة «قنبلة» حيث كتبتها «بوم» وقد تتعجب أيضًا مما إذا كانت كلمة «بوم» تحمل أى مغزى خاص... تدل الكلمة الأوائلية «بوم» على «الخلفية» «الهدف والحافز». فى أى وقت تفتح فيه أو تقدم موضوعًا ينبغى عليك أن تربطه بالخلفية الثقافية للمستمع.. إلى ما يعرفه بالفعل لكى تنتقل من المعروف إلى المجهول... بعد أن تؤسس أرضية مشتركة تذكر الهدف وتوضح بتعابير لا لبس فيها الهدف الذى يهدف الحديث إلى تحقيقه.. ثم تتخذ الخطوات اللازمة للإجابة عن سؤال المستمع ..» لماذا ينبغى علىّ أن أستمع»؟

عليك أن تقنع المستمع أنه سيستفيد من رسالتك.. فإذا استطعت أن توضح له أنه سيتعلم كيف يتجنب المتاعب وكيف يربح مزيدًا من المال.. ويعيش حياة أطول ويجد السعادة ويتمتع بصحة جيدة ويستمد كل أنواع الفوائد الأخرى فسيصبح لديه الدافع لكى يسمع..

فى المستقبل إذا عملت على تفجير قنبلة فى بداية كل حديث من أحاديثك فستجنى فوائد جمة تتمثل فى الانتباه الكبير من قبل المشاهدين والاستجابة المتزايدة إلى أى طلب بشأن مزيد من الحركة..

«معونة» المساعدات البصرية:

أثبت البحث أن الأشخاص يتذكرون حوالى ١٥٪ من الأشياء التى يسمعونها

وحوالى ٥٠٪ مما يشاهدون.. ولقد قام «ابينفاوس» ببحث موضوع التذكر هذا بحثًا مستفيضًا وقرر بناء على هذا أن هناك رسمًا بيانيًا أكيدًا للنسيان.. فنحن ننسى معظم الأشياء فى الأربع والعشرين ساعة الأولى ثم أقل كل يوم حتى نصل إلى مرحلة الاحتفاظ بالانطباع الدائم..

أن الاعتقاد بأن الالتجاء إلى العيون قد يضاعف من كمية المعلومات المختزنة سيعمل على تشجيعنا على استخدام المساعدات البصرية حيثما كان ذلك ممكنًا. بالطبع عليك أن تلجأ إلى كل من العين والأذن لكى تزيد من كمية الأشياء التى تتعلمها– وفى الحقيقة كلما ازداد التجاؤك إلى أكثر من حاسة كان هذا أفضل.. إذا عملت على أن تتأثر العيون والأذن والأنف وحاسة الذوق وحاسة اللمس فى وقت واحد فسوف تحصل على أعلى درجة ممكنة من التذكر..

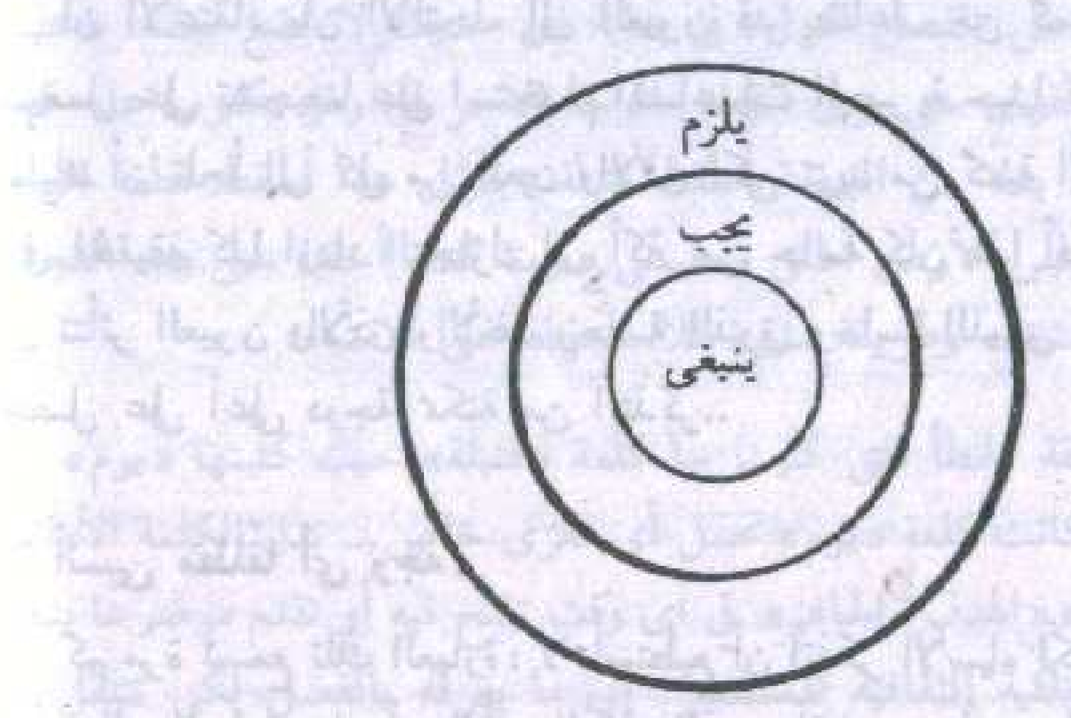
لا أنسى مطلقًا أى وجه:

كم مرة نسمع تلك العبارة: لا أستطيع أن أتذكر الأسماء لكننى لا أنسى أى وجه تدل تلك العبارة على أن الأثر العقلى الذى يأتى عن طريق العين أعمق من الأثر الذى يأتى عن طريق الأذن.. والحقيقة أن العصب البصرى أقوى عدة مرات من العصب السمعى مما يعطينا سببًا قويًا للالتجاء إلى حاسة البصر..

عين الثور التعليمية:

إذا سمعت أنه يوجد «عين ثور» للتعليم.. تحتوى على الكلمات «ينبغى» «يجب» و «يلزم» وأنها قد تساعد على إرشاد عملية التأكيد التى يقوم بها المعلم فما هى المدة التى تظل فيها تتذكر هذه الجملة إذا لم يتم إعادتها مرة أخرى.. ؟ من جهة أخرى إذا رأيت رسمًا بيانيًا لهدف عبارة عن عين ثور مكتوب عليها «ينبغى» تليها دائرة مكتوب عليها «يجب».. والدائرة الثالثة عليها علامة «يلزم» فستحصل فى الحال على إدراك حسى أفضل.. ثم إذا أشار المتحدث إلى الهدف وقال «قل للطالب مالذى ينبغى عليه أن يعرفه: اتجه إلى عين الثور هذه وزودها مرة بعد أخرى بالمعلومات الأساسية بالإضافة إلى ذلك.. يجب عليك أن تضيف– عندما يكون الأمر مناسبًا تلك المادة التى يجب عليه أن يعرفها.. إذا كان لديك الوقت الكافى قد تقرر إضافة بعض الفقرات

التى يلزم معرفتها.. وفى المقدمة.. يجب عليك أن تزن بدقة كل المادة المتاحة وتقرر ما إذا كانت تقع فى جزء «ينبغى» أو جزء «يجب» أو جزء «يلزم».. بعد أن تفرغ من هذا التقسيم يمكننا أن نعطى كل فقرة التأكيد الذى تستحقه.. تؤدى تلك العملية المشتركة من «القول والتوضيح» إلى إيجاد أثر دائم عميق.



عين الثور التعليمية

من المحتمل أنك تعرف هذا الاقتباس المعترف به على نطاق واسع: «أن الصورة تساوى ألف كلمة.» لقد قال شكسبير الشىء نفسه فى «كوريولانوس»: أن عينى الجاهل أكثر ثقافة وتعليماً من أذنيه يوضح كل اقتباس من هذين الاقتباسين للمحاضر الحكيم أن يركز جهده فى الإيضاح على استخدام الشكل المرئى لكى يحصل على أكبر استجابة ممكنة من جانب الجمهور..

الجأ إلى أكبر قدر ممكن من الحواس:

لقد نجحت أدياننا الرئيسية فى أن تبقى على مدى القرون المتعاقبة.. فهل فكرت من قبل لماذا يعتبر الحضور فى مناسبة لإقامة الشعائر الدينية تجربة تثير فينا قدراً كبيراً من التأثير؟ إن هذا الأثر الذى تتركه فينا، يرجع بشكل كبير إلى أن الشعائر الدينية تخاطب كل حاسة من حواسنا. بمجرد أن تدخل إلى مكان الاحتفال تبصر

عيننا السقف المقبب النوافذ ذات الزجاج الملون، والمذبح، وتميز أنفنا رائحة البخور، تسمع آذاننا الأرغن الرنان والكلمات التى تلقى من فوق منبر الوعظ. قد تثار فينا حاسة اللمس عندما نلمس حبات المسبحة أو شال أحد المصلين، وتستجيب حاسة الذوق لدينا للخمر المقدس. فليس مجرد مصادفة فى جو كهذا أن العظة التى تلقى تحقق تأثيراً ملحوظاً على المجتمعين عليك إذن أن تستفيد من هذا المثال الدينى. عندما تواجه جمهوراً. اعمل على مخاطبة أكبر قدر تستطيعه من الحواس.

الاستفادة من المعارض:

يخلق استخدام المساعدات البصرية إلى جانب المعارض رد فعل من جانب الجمهور.

من هنا يستفيد المتحدث من تلك التغذية الأسترجاعية. فى أثناء إلقاء محاضرة عن المخدرات على مجموعة من طالبات الجامعة، سمح المحاضر بتداول ستة أقراص من المخدرات بين الطالبات لكى يتعرفوا على شكلها. عندما أحصى المحاضر الأقراص بعد ذلك ليتأكد من عودتها جميعاً وجد عنده سبعة أقراص بدلا من ستة. لقد أظهر له رد الفعل هذا، أن الطالبات يعرفن معلومات وفيرة عن المخدرات أكثر مما كان يتصور.

المساعدات البصرية فى خدمة الضرورات:

عندما كنت ألقى محاضرات عن الحديث المؤثر، كنت أحتفظ بالإضافة إلى أنواع عديدة أخرى من المساعدات البصرية. بلافتة عليها كلمة «المعرفة» وأخرى مكتوب عليها «الإخلاص» ثم الثالثة «الحماس» ولافته أخيرة عليها كلمة «الممارسة» وعلى ظهر كل لافتة مادة لاصقة. قبل بداية كل محاضرة أطلب من الفصل أن يصيح ببطء ناطقاً بعناوين الضرورات الأربع. عندما ينطق الفصل اسم كل ضرورة أقوم بلصق اللوحة الصحيحة على الحائط فى مقدمة القاعة وتظل تلك البطاقات معلقة على الحائط طوال كل محاضرة. حيثما كان ذلك ممكناً أشير إليهم فى نهاية الحلقة الدراسية – وعن طريق العرض المستمر والتكرار تصبح الضرورات جزءاً لا يتجزأ من معالجة الطالب للحديث المؤثر.

معونة ذكر الأسماء

بالنسبة للفرد العادى. يعتبر ذكر اسمه بطريقة إيجابية من أحلى الأصوات فى اللغة الإنجليزية. فى يناير عام ١٩٦٩ طرت إلى بافالو لكى أحاضر فصلا دراسيًا متوسطًا لدراسة الطرق الإدارية فى الحديث المؤثر. قدم لنا طقس الشتاء تحية الوصول بالثلوج تحت أقدامنا وكتل الجليد - بحجم ستة أقدام - المدلاة من قوائم محطة الوصول ودرجة حرارة تحت الصفر.

بمجرد نزولى من الطائرة، شعرت فجأة بدفء ينتابنى. لقد قالت لى إحدى المضيفات وهى تبتسم: «إلى اللقاء يامستر ماكولاف» لقد ذكرت اسمى فأحببتها لذلك. كان يوجد معنا فى رحلة شركة الطيران الأمريكية تلك اثنا عشر شخصًا، وبينما نحن أثناء الرحلة حفظت تلك المضيفة الشابة اسم كل شخص منا واكتسبت لنفسها اثنى عشر صديقًا فى صحبتها عندما قلنا إلى اللقاء.

تأكد من أنك حفظت الاسم بطريقة صحيحة:

على الرغم من أنك يجب أن تذكر الأسماء حيثما كان ذلك مناسبًا فى أحاديثك إلا أنه عليك أن تتأكد أنك تنطق تلك الأسماء بطريقة صحيحة. إذا كنت مكلفًا بمسئولية تقديم شخص ما، فاطبع اسم ذلك الشخص بحروف ضخمة حتى لا تقع فى خطأ محرج. عندما قام روبرت برسكو محافظ مدينة دبلن بزيارة مدينة نيويورك أقيمت مأدبة تكريم على شرفه، وتولى أحد أصحاب المقام الرفيع بالمدينة تقديم الضيف المختفى به بعد أقوال الإطراء العديدة أعلن على مهل وبطريقة مسرحية: «سيداتى وسادتى، أقدم لكم محافظ دبلن المبجل «روبرت واجنر». لقد قام هذا المسئول الكبير بالمدينة بتقديم واجنر محافظ نيويورك مرات عديدة لدرجة أن ذهنه بطريقة آلية قدم الاسم المعتاد (لكنه فى هذه الحالة غير صحيح).

إنه لأمر طبيعى أن تعنى بصورتك:

لكى تبرهن على أنك - مثل كل شخص آخر - تهتم باسمك ومظهرك، من فضلك أجب عن هذه الأسئلة. عندما يصل دليل التليفون إلى منزلك هل تفتحه لترى

هل كتب اسمك وعنوانك ورقم تليفونك بطريقة صحيحة؟ عندما تنظر إلى صورة جماعية تظهر فيها، هل تنظر لترى نوعية الصورة التى التقطت لك وذلك قبل أن تركز نظرك على أى فرد آخر من الموجودين بها؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين عادة «نعم» فإذا أصبحت راضيًا عن طريقة تبويب دليل التليفون أو الصورة التى التقطت لك حينئذ ومن جهة نظرك - فإن دليل التليفون كله والصورة الجماعية كلها، يعتبران فى حالة جيدة لأن صورتك فى كل منها ظهرت - بأسلوب محبب إلى نفسك.

ذكر الأسماء يؤدى إلى الحصول على علاوة:

إنه لأمر مدهش ذلك الذى يحدث عندما تستخدم أسماء بعض الحاضرين من جمهورك بطريقة فيها تحية لهم. سوف يحبك الشخص الذى تذكر اسمه لتصرفك هذا. وبالتالى سيحبك كل المشاهدين إذا كان هذا الشخص فردًا فى مجموعتهم. خلال الأعوام الطويلة ذكرت أسماء لا حصر لها بهذا الأسلوب، بلا استثناء تقريبًا صعد هؤلاء الأفراد إلى المنصة بعد انتهاء حديثى وهم يمدون أيديهم قائلين عبارات منها: «محاضرة عظيمة». (كانت محاضرة عظيمة أساسًا لأننى أضفت أسماءهم إليها).

تحذير وحيد:

لا تعرف الأفراد بأسمائهم وتخلع عليهم شرفًا فيما يتعلق بعمل معين، مالم تكن متأكدًا تماما أنه توجد بحوزتك أسماء جميع الأفراد الذين لهم علاقة بالمشروع. فمن الأفضل ألَّا تذكر أيَةَ أسماء بدلا من أن تغفل عن غير قصد اسمًا أو اثنين وبذلك تثير الاستياء.

تعلم أن تتذكر الأسماء:

قبل أن تدون الاسماء فى ملحوظاتك لاستخدامها فى أثناء حديثك، عليك أن تتذكرها. سوف تتذكر الاسماء جيدًا إذا استعنت بثلاث كلمات تبدأ بالحروف الآتية I. R. A. تمثل تلك الحروف كلمات «الانطباع» التكرار «وتداعى المعانى» عندما تسمع اسمًا فى مرحلة «الانطباع» يجب أن تتأكد أنك تستطيع نطقه وهجاءه بطريقة

سليمة. إذا كان لديك أى شك اطلب معونة الشخص المعنى. كل فرد منا يسره أن يعرف أنك تولى اهتمامًا لاسمه أو اسمها. بعد أن تحصل على تعريف صحيح للاسم ابدأ فى تكراره فى مناقشاتك مع الشخص، صدر ملاحظاتك بتكرار اسمه أو اسمها. أخيرًا استخدم قليلا من الخيال واحصل على تداعى المعانى.

فى عام ١٩٦٤ صادفنى ضابط شرطة يدعى «فونتين» فى مدينة بتسبرج بولاية فرجينيا لم يكن معى قلم فى متناول يدى، وحيث إننى لم أكن أود نسيان اسمه صنعت تداعى للمعانى. تخيلت نافورة فى وسط مدينة بتسبرج وفى أعلى عمود الماء يقف الضابط «فونتين» بزى الشرطة الكامل. تأخذ تلك الصورة بضع دقائق فقط لكى استرجعها ولكننى لن أنسى مطلقًا هذا الاسم ما حييت.

تذكر الأسماء يجلب مكافأة:

يمكن أن يكون لتذكر الأسماء أثر مفيد على حياتك العملية فقد كان قيصر يعرف خلال الحروب الغالية أسماء عدد ضخم من جنوده مما جعله محبوبًا وأسهم فى نجاحه.

أما جيمس فيرلى الذى تميز بحياة سياسية بارزة وطويلة، فقد كان مشهورًا بقدرته الملحوظة على تذكر الأسماء. لقد ذُكر جزئيًا فى نعيه بصحيفة نيويورك تايمز لقد امتلك مستر فارلى ذاكرة مختصرة حقيقية للوجوه والأسماء تذكرا كليا كان لى تأثير واضح على الشخص الذى يتذكره، لقد صنعت تلك الممارسة العميقة فى التفكير أصدقاء لا حصر لهم لجيم فارلى.

معونة البساطة والوضوح

فى إحدى المراحل خلال أحاديثى عن الحديث المؤثر، رسمت على السبورة الخط المرسوم على اليسار وسألت الطلبة أن يطرحوا أفكارهم حول ما تمثله تلك الخطوط. بعد أن تلقيت منهم كل أنواع التفاسير الغريبة، قلت للفصل بظرف: إننى دهشت من أن أحدًا منهم لم يقدم الإجابة الصحيحة ثم أعلنت لهم أنه بالنسبة لى فمن الواضح تمامًا أن هذا الخط تخيل ظاهر جدًا لأحد الجنود وهو يحمل بندقية على كتفه مثبت بها

سونكى ويصحب معه كلبه. وهما يخرجان توًا من الباب، لذلك فكل ما نراه منهما هو السونكى وذيل الكلب. (لقد كان الأمر واضحًا جدًا بالنسبة لى، حيث إننى الذى رسمت الصورة. ولكننى تسببت فى حيرة الفصل. وفشلت فى نقل رسالتى إليهم).

علم دلالات الألفاظ وتطورها:

«إنها ثابتة» هاتان الكلمتان عندما تذكران لأى بحّار فإنهما تعنيان أن السفينة مثبتة بأحكام، أما إذا قيلت لأى شخص يقف على خط السباق فإنها تعنيان أن هناك حصانًا لديه فرصة الفوز. بالنسبة لبائع الأقمشة والملبوسات الجاهزة فتلك الكلمات تعنى أن الألوان لن تلقى إقبالا. بالنسبة لآخرين قد تصف نوعًا معينًا من النساء.

تؤكد تلك الإيضاحات، الآثار المترتبة على علم دلالات الألفاظ وتطورها أو علم الكلمات. إنها توضح أن الأفراد يختلفون فى رد فعلهم بعد تلقيهم لنفس المثير. يعتبر علم الكلمات هذا ذا أهمية لا يمكن تقديرها بالنسبة لعلمى الإدارة والإشراف. إذا لم تكن معانى الأفكار والمعلومات المبلغة واضحة وضوحًا تامًا فسوف يحدث سوء فهم ولبس خطيران بخلاف تبديد الوقت والمال والجهد البشرى. ولقد اعتبر علم الكلمات من الأهمية بمكان، لدرجة أن أفردت له بعض الكليات مناهج دراسية تتناوله بذاته. عندما تتحدث عليك أن تعى الأخطار التى تترتب على سوء الفهم أو التفسير، وعليك أن تتخذ الاحتياطات اللازمة لتضمن الفهم الجيد من قبل مستمعيك.

يوجد أسلوب جيد لتحسين الفهم وهو استخدام الجمل القصيرة. يغرم بعض المتحدثين باستخدام الجمل الطويلة الممتدة، وبذلك يسببون الحيرة لمستمعيهم. واحد من الأحاديث الهامة المؤثرة التى استمعت إليها طوال حياتى، كان يتكون من ست جمل قصيرة للغاية. كانت هناك مكالمة تليفونية من الاتحاد البحرى القومى تقول: إنه عُلم بوجود قنبلة داخل المبنى، استجاب البوليس وطلب من جوزيف كيوران رئيس الاتحاد البحرى القومى أن يخلى المبنى لكنه رفض. وعليه، ذهب ضابط البوليس المسئول إلى مكتب كوران وألقى هذا الحديث المؤثر: قبل أن تتصل تليفونيًا بالبوليس كنت أنت المسئول لكن بعد أن اتصلت بنا أصبحنا نحن المسئولين، طلبنا منك أن تخلى المبنى ولكنك رفضت، والآن نأمرك، عليك بإخلاء المبنى».

المثال الكلاسيكى الذى يدل على البساطة والوضوح فى الحديث هو «خطاب

جتسبرج» حيث لم يترك اختيار لنكولن لكلماته أدنى شك بالنسبة للمعانى التى يقصدها، مما أثبت أن استخدام الكلمات الطويلة ليس ضروريًا لكى تصبح مؤثرًا. احتفظ بحديثك بسيطًا واضحًا ومختصرًا، ولسوف يزداد تأثيرك فى الآخرين.

معونة أن تشير إلى مكان الحديث

«فلنكن متواضعين – لا يوجد مكان يشبه المنزل إنها لحقيقة أن الشخص العادى ينظر ببعض الدفء إلى المكان الذى يقيم أو يعمل فيه. لهذا السبب، عليك أن تحاول قول شىء سار عن مكان الحديث. سوف تضيف جاذبية لملاحظاتك إذا ادخلت فيها تعليقًا وديًا بشأن القاعة – المبنى – المدينة – الولاية أو أى مكان آخر تلقى فيه حديثك. على سبيل المثال عندما أحاضر فى أحد المعامل العلمية فى جامعة سانت لورنس أقول: عندما كان كيرك دوجلاس طالبًا فى تلك الجامعة، كان يحضر دروسه فى تلك القاعة. هذا يعنى أن أحدكم يجلس الآن فى المقعد الذى شغله كيرك دوجلاس من قبل». فجأة تصبح المقاعد الخشبية الصلبة خاصة تلك التى تحتلها المستمعات – أكثر راحة قليلا.

فى مناسبات عدة، تحدثت فى الأحياء المجاورة المألوفة لى. وبسبب تلك الألفة استطعت فى معظم الأحيان أن أتذكر حقيقة مؤكدة، وأن أقول شيئًا مثل: منذ عدة سنوات مضت حقق أحد الأشخاص من سكان ذلك الحى شيئًا قد يجعلكم جميعًا تشعرون بالفخر.

بعد أن أحطم الثلج بهذه الطريقة، أستطرد فى شرح تفاصيل هذا الشىء الجدير بالثناء.

فى بلاتسبرج بنيويورك استخدمت تلك المقدمة: «لو رجعت إلى الوراء إلى عام ١٩٣٩، فإننى جئت إلى بلاتسبرج كجندى شاب من جنود المشاة فى فترة الإعداد للحرب العالمية الثانية، أما اليوم وبعد مرور واحد وثلاثين عاما، أعود مرة أخرى لكى أتحدث عن حرب أخرى هى الحرب ضد الجريمة.

لتصمت إذا لم تستطع أن تقول شيئًا جيدًا:

أخيرًا، إذا اشرت إلى الموقع الذى تتحدث فيه. فلا تستخدم ملاحظة تنتقص من قدره، فقد يستهجنها السكان ورجال الأعمال، وبذلك تفقد العزيمة الطيبة للجمهور. إن القاعدة التى يجب عليك أن تطبقها هى: «إذا لم تستطع أن تقول شيئًا طيبًا عن الموقع أو المكان، فلا تقل شيئا مطلقًا».

«معونة» أن تعرف جمهورك

توجد بعض الفروض العامة تنطبق على كل المشاهدين أو المستمعين. كما توجد بعض الحقائق المعينة تنطبق فقط على بعض النوعيات من المشاهدين أو المستمعين. عليك دائمًا أن تكون على معرفة بالخلفية الثقافية لمستمعيك، لكى تستطيع أن تجعل حديثك حديثًا شخصيًا.

إن أول شىء يجب عليك إدراكه، هو المقدرة المشتركة لكل مشاهد: كلما كان حجمها كبيرًا كان أثرها أكبر. عليك أن تحترم تلك القوة، إذا قدمت حديثك بطريقة صحيحة، يمكن أن تضاف تلك القوة إلى التأثير الذى يحققه حديثك، لكن إذا تصرفت بطريقة خاطئة أو بفظاظة قد تضر تلك القوة بحديثك.

مواجهة جمهور عنيف:

وأنا ملازم أول شاب، أمرت بتدريس الحديث المؤثر لعدة مئات من كبار الضباط. كل حلقة دراسية تستغرق ثلاث ساعات تعقد أسبوعيًا يحضرها حوالى عشرين طالبًا. يستغرق البرنامج الكلى ثلاثين أسبوعًا. لقد أبدى أحد الملازمين الأول الجادين (وهو أنا) دهشته مما إذا كان سيعيش حتى نهاية البرنامج. كان يوجد بعض الشخصيات العنيفة جدًا فى القيادة العليا تبدى استياءها عندما يطلب منها إعداد حديث وتقديمه أمام الفصل، ومن ثم تصبح موضع ند من أحد الملازمين الأول الذى يدعى العلم بكل شىء. لذلك، قررت أن أبذل أقصى جهدى حتى ولو تدهورت الأمور من سىء إلى أسوأ لدرجة أن أفشل فى عملية الحديث المؤثر. وعليه بدأت فى الإعداد لهذه المحنة المتوقعة.

وأنا أفكر مليًّا فى الاختبارات المتعددة لجعل هذه الحلقة الدراسية حلقة ناجحة، بحثت الطرق الممكنة لكى أعرف جمهورى جيدًا. فجأة هبط علىّ إلهام أعطانى الأمل فى البقاء، بعد تمحيص هذا الإلهام تغير موقفى كلية تجاه مهمتى الصعبة، تحول اليأس إلى تفاؤل، الشك إلى ثقة والتكتم بشأن البدء إلى شوق للبدء فورًا.

هذا هو الإلهام الذى غير كل شىء. أصدرت منظمتنا مجلة شهرية خصصت إحدى صفحاتها لنشر ترجمة مختصرة لحياة رجال الإدارة العليا المعينين حديثاً. وعندما زرت مكتبتنا، وتصفحت المجلات القديمة تمكنت من تجميع مسودة مختصرة عن سيرة حياة كل واحد من طلبتى المزمعين كبار المقام. قبل عدة أيام من وصول كل مجموعة جديدة كانت تقدم لى قائمة بأسماء المشاركين فيها، بمقارنة تلك القائمة بملف السير الذاتية لدى، أدخلت ضمن مادتى الإنجازات البارزة التى حققتها نصف دستة من الطلبة المدرجة أسماؤهم. لقد فاقت النتائج التى تحققت أكثر توقعاتى تفاؤلا. بالإضافة إلى معرفتى وإخلاصى وحماسى، أثريت ممارستى بالثناء على مستمعى. بمجرد أن أذكر كل اسم من أسماء الطلبة، تلمع عينا الفرد المنادى عليه، ويجلس معتدلا قليلا، بينما تبدو من بقية أفراد الفصل علامات الموافقة. بعد انتهاء جلسة الساعات الثلاث، تلقيت مكافأة غير متوقعة، فعند خلو قاعة الفصل تقدم نحوى مجموعة من رجال الإدارة العليا واتجهوا إلى المنضدة حيث صافحونى وقالوا لى بتأثر: عمل رائع ياحضرة الملازم أول.. تقريباً وبلا استثناء كانت تلك المجموعة تتكون من رجال تعرفت على إنجازاتهم منذ وقت قصير، وكانت تحيتهم نوعًا من إظهار تقديرهم لمراعاتى لشعور الآخرين.

البقاء فى ساحتك الخلفية:

استخدم راسل. هـ. كونويل أسلوبًا مماثلا منذ سنوات عديدة مضت. حيث كان يلقى نفس الحديث آلاف المرات ويجازى عليه من قبل جماعة مختلفة. كل مرة. كان موضوعه دائمًا واحدًا، أن تقنع الجمهور أن يظل فى نطاق ساحتك الخلفية «على الرغم من أن» الحشائش تبدو أكثر خضرة على الجانب الآخر من التل، فهو يصل إلى المدينة قبل بداية حديثه بيوم أو يومين ويتقابل مع عديد من الشخصيات العلمية

والمبجلة فى المجتمع عندما يحين موعد إلقاء حديثه، يكون قد استوعب المجتمع بمهارة داخل موضوع حديثه ليظهر الحديث كما لو كان قد كتب كلية ليواكب تلك المناسبة الخاصة. ويغادر الجمهور القاعة أكثر فخرًا بمدينتهم، ويمضى كونويل إلى غايته الثانية ليصمم نفس النوع من السحر. ويعتبر هذا النجاح الباهر لذلك المحاضر راجعًا إلى معرفته بجمهوره.

اعرف الفرد:

سواء أكنت تتحدث إلى ألف شخص أو إلى فرد واحد، فإن إظهارك للاهتمام بالمستمع يعتبر على نفس الدرجة من الأهمية. يعتبر بول كيلمر مديرًا بارزًا عندما يزوره شخص فى مكتبه لأول مرة، تتبع مغادرة الضيف للمكتب مجموعة من الطقوس. يظهر سكرتير كيلمر وبيده مفكرة وقلم، ويملى بول عليه خلاصة ما عرفه عن هذا الشخص فإذا ما عاد هذا الشخص مرة أخرى بعد سنوات قليلة، يقدم سكرتير بول ملخصه إلى مستر كليمر، بعد أن يفحصه جيدًا يصبح مستر بول فى وضع يمكنه فيه أن يسأل الزائر عن أولاده وهواياته أو عن أى شىء آخر يظهر فى البطاقة الخاصة به. بالطبع سوف يتأثر الضيف بهذا الإطراء. عندما تواجه جمهورًا يتكون من أفراد، عليك أن تترك فيهم انطباعًا محببًا عن طريق معرفتك بأكبر قدر ممكن من المعلومات عن الجمهور وأفراده من المستمعين.

«معونة» أن تكون موضوعيًا

تعتبر الموضوعية والذاتية على طرفى نقيض من ألوان الطيف. عندما يكون المتحدث ذاتيًا، فإنه يتحدث بلسان مصالحه الخاصة، وعندما يكون موضوعيًا فإنه يتحدث بلسان مصالح مستمعه، وهو فى تلك الحالة يملك الاعتناق أو التعمق العاطفى.

درس من الإنجيل:

بينما كان السيد المسيح يعظ، كان يعطى المثل الأول فى الحديث الموضوعى. عندما تحدث إلى الصيادين استخدم الكلمات المألوفة لهم وقال: «سوف أصنع منكم صيادين

رجالا» ففهموا تلك اللغة ثم عندما ذهب إلى التلال وتحدث إلى الفلاحين أشار إلى «بذر الحب فى التربة الجرداء» أو «إن الإيمان صغير مثل حبة الخردل» فكانوا يفهمون. لم يستطع أحد منهم أن يناقش. حقيقة إن هذا النوع من التناول كان له أثر طيب فى نفوس المستمعين.

فكر من وجهة نظر احتياجات ومطالب العميل:

تناضل الإدارة الحديثة باستمرار لكى تغرى موظفيها على ممارسة التقمص العاطفى: أى أن يفكروا فى وجهة نظر احتياجات العميل أو الزبون. لكى نفهم أين يقع التقمص العاطفى بين قائمة عواطفنا فمن المفيد أن نفحص عائلة «العواطف» عندما نثير التعاطف نشعر بشعور شخص آخر.. عندما نظهر الكراهية الفطرية تكون لدينا مشاعر معادية لشىء ما، وعندما نظهر اللامبالاة، نفقد الشعور سواء بالتأييد أو المعارضة بالنسبة لشىء ما، أما عندما نمارس التقمص العاطفى، فإننا نضع أنفسنا فى مكان الشخص الآخر ونفهم مشاعره، فإذا وضعنا فى الاعتبار مشاعر الزبون ومارسنا التقمص العاطفى معه فسوف تزداد مبيعاتنا.

التقمص العاطفى: «أسلوبك أنت»:

ينبغى أن يكون المتحدث المؤثر موضوعيا عليه أن يمارس التقمص العاطفى. إذا لم يفكر من وجهة نظر مصالح المستمع فلن يحصل على الدرجة القصوى من اهتمامه. فى حلقة دراسية نظمتها «جنرال الكتريك» منذ عدة سنوات مضت، أعجبت بإحدى المقالات المقدمة، عنوانها «أسلوبك أنت» فيما يتعلق بالتدريب، أوضح هذا الأسلوب فى المعالجة خمسة وعشرين هدفًا شخصيًا تدفع الأشخاص إلى الكفاح فى الحياة منها (المال - الصحة - الإطراء - التقدم وما يشبه ذلك). إن الناس بطبيعتهم أنانيون، فإذا وضعنا مطالبهم فى اعتبارنا ونحن نعد أى حديث واتخذنا الخطوات اللازمة لإشباع احتياجاتهم، حينئذ تزداد احتمالات نجاح جهود الإعداد لحديثنا.

معونة أن تدفع الجمهور إلى المشاركة

كما ذكرنا من قبل، يتذكر الناس خمسة عشر فى المائة مما يسمعونه وخمسين فى المائة مما يرونه. نضيف إلى ذلك الحقيقة التى أثبتها البحث، وهى أن الناس يتذكرون حوالى ثمانين فى المائة مما يفعلونه. فإذا أخبرت فقط الجمهور عن شىء، فهذا ليس أمرًا مؤثرًا جدا أما إذا استطعت أن تدفع الجمهور إلى الحركة، إذا استطعت أن تدفعه إلى العمل، حينئذ تكون قد حققت غاية المراد من عملية التعلم.

التعليم عن طريق فعل الضد

التعليم عن طريق الاستماع:

لكى أرقى إلى رتبة كولونيل، كان علىّ أن أفرغ من حلقة دراسية خاصة بالقيادة والأركان العامة حصلت على الفترة الدراسية الأولى عن طريق المراسلة، وفى النصف الثانى منها أقمت فى فورت ليفنورث بكنساس بعد سنوات قليلة كنت أستطيع أن أتذكر جزءاً لا بأس به من الموضوعات التى أنهيت دراستها عن طريق المراسلة على أية حال. كان تذكرى للموضوعات التى درستها فى الفصل قليلاً يعتبر الانتهاء من فترة دراسية عن طريق المراسلة تجربة دراسية تتميز بالنشاط فإن الطالب خلالها يصنع كل العمل المطلوب أما الدراسة داخل الفصل فتعتبر عملية تعليمية تتميز بالسلبية: فى حالة ما إذا استمع الطالب فقط إلى المحاضرات فإنها تكون مؤثرة بدرجة خمسة عشر فى المائة فقط.

قال الأسقف جون سبولدنج ذات مرة: «تأتى المعرفة عن طريق العمل، إذا لم تفعل لن تتعلم أبدًا» أيضًا يؤيد ليونارد بيرنشتين تلك النظرية مرة بعد مرة يدفع جماهيره العريضة إلى فعل الأشياء. حينما كان يقوم بشرح الأوبرا، طلب من جمهور المشاهدين أن ينظروا إلى ساعاتهم ويوقتوا مشهد الوداع فى أوبرا «لابوهيم» وهو يقرأ وبعد ذلك وهو يغنى فاكتشف المشاهدون أن القراءة استغرقت خمسًا وثلاثين ثانية بينما استغرق الغناء مائة وخمسًا وستين ثانية. لقد شاركوا معه.

عليك من خلال جهودك لتحقيق الحديث المؤثر أن تدفع المشاهدين إلى الاندماج والمشاركة فسوف يقدرون لك تلك المشاركة وبالتالى سيتحقق مزيد من النجاح لحديثك.

معونة وسائل تقوية الذاكرة

إن وسيلة تقوية الذاكرة هى أى وسيلة تستخدم لمساعدة شخص ما لكى يتذكر شيئًا وتعتبر هذه الوسيلة معاونة للغاية بالنسبة للمتحدث الذى يرغب فى أن يصبح أقل اعتمادًا على المذكرات المكتوبة.

تعتمد المدارس التى ترسم مناهجها الدراسية على أساس الذاكرة والتركيز بشكل مكثف على وسائل تقوية الذاكرة. فهى تعلم طلبتها كيفية تحسين التذكر عن طريق حفظ سلسلة مرتبة من الرموز يربط الطالب النقاط الرئيسية فى حديثه إلى الرمز المناسب ويمكنه حينئذ أن يتحدث بدون الاعتماد على المذكرات بأن يتجول خلال الرموز المألوفة ويتذكر النقطة التى يريدها فى حديثه والمرتبطة بكل رمز من تلك الرموز (إذا كان هذا الأمر يبدو محيرًا. من فضلك لا تجعل همتك تفتر. لقد لخصت فى ثلاث جمل ما أنجزناه فى مدرسة للتذكر لمدة أسابيع. وأذكرها هنا فقط لأخبرك بأنه توجد فعلًا مثل هذه الطريقة).

ذكرنا على صفحات سابقة NEOTWY وهى كلمة تعنى اختصارًا لكلمات (متى – أين – من – ما – كيف – ولماذا). وأيضًا كلمة BOM التى تعنى اختصارًا لكلمات (الخلفية – الهدف – الحافز). وأيضًا ذكرنا عن الثور التعليمية تعتبر كل تلك الاختصارات وسائل لتقوية الذاكرة تصلح لأن تشكل أساسًا لمناقشة مطولة بدون الاستعانة بكتابة الملحوظات والمذكرات.

أمثلة أخرى لوسائل تقوية الذاكرة:

اعتاد وزير كندى سابق للتجارة والتبادل التجارى أن يضع أزرارًا ذهبية لأكمال قميصه وعليها النقش التالى GOYBAS (يمثل هذا النقش الجملة التالية: «مشى

حالك.. وبع» أما الحاضرون عن موضوعات الإدارة فكانوا يستخدمون الاختصار التالى: PODSCORBPET وتعنى (التخطيط – التنظيم – توفير الموظفين – الإدارة – التنسيق – إعداد التقارير – الموازنة – العلاقات العامة – التجهيز – التدريب).

عندما كنت أحاضر عن حل المشاكل، كان المستمعون يتشجعون ليوضحوها بالاختصار التالى SAEF أى (استعرض – حلل – ضع خطة – ثم سر عليها). إذا لم يرض المشرف الاحتياجات الأساسية لموظفيه فهو يسطو على شىء يخصهم يسطو تعنى ـ5ROBS4 وهى اختصار للكلمات التالية: (التعرف – الفرصة – الانتماء – الأمن – وكلها احتياجات أساسية لبنى البشر) تعتبر أية وسيلة تخلقها لتساعدك على تذكر الفقرات الهامة جديرة بالعناء الذى تبذله فى سبيلها. اترك خيالك ينطلق فالحقيقة هى: أنه كلما كانت وسيلة تقوية الذاكرة ساذجة كان من السهل التذكر.

معونة أن تكون دقيقًا

عندما تتحدث إلى جمهورك، تأكد من أن مادتك دقيقة، فإذا لم تكن متأكدًا من شىء ما فلا تخمن. فمن الأفضل أن تشطب فقرة بدلا من أن تخاطر بأن يراجعك الغير.

لا تخمن:

من الصعب فى بعض الأحيان أن تقاوم إغراء أن تغتنم الفرصة للحديث عن موضوع مشكوك فيه. مثلا، دعنا نفترض أنك تتحدث إلى جمهور فى موضوع الأمن المرورى، فلن تكون مؤثرًا فى حديثك أبدًا قبل أن تستحوذ على الجمهور فى قبضة يدك. إن معرفتك بالموضوع تجعلك مؤثرًا وإخلاصك يروج لأفكارك، أما حماسك فيثير استجابة إيجابية من جانب مستمعيك. أثناء حديثك فأنت تمارس كل «المعونات» لتجعل حديثك أكثر اتزانًا. طرح سؤال عن عدد الحوادث خلال العام المنصرم بالولايات المتحدة. على الرغم من أنك لا تحمل الرقم بين أوراقك، فأنت تذكر أنه كان ١,٤٠٨,٠٠٠، وعليه أعلنته إلى المشاهدين. بمجرد أن فعلت ذلك، ارتفعت يد فى مؤخرة القاعة فناديت على الشخص الذى يرغب فى الحديث فنهض وقال: أرجو أن

أختلف معك. كان عدد الحوادث بالولايات المتحدة فى العام الماضى ١,٨٤٠,٠٠٠ حادثة. فتساءلت ببعض التردد «ما هو الأساس الذى بنيت عليه تقديرك؟ أجاب: «لقد كنت رئيس قسم الإحصاء فى مجلس الأمان القومى – هذا هو أساس تقديرى» فقلت بخضوع: «شكرًا» ويبدأ المشاهدون فى التفكير «لقد أخطأ المتحدث، كان مخطئًا بخصوص هذه الفقرة، وربما كان مخطئًا بخصوص باقى الفقرات التى ذكرها فى نصف الساعة الأخيرة، وهكذا تم تدمير حديث عظيم تدميرًا شديدًا نتيجة لشريحة من المعلومات المخطئة.

إذا لم تعرف الإجابة:

غالبًا جدًا ما يسأل سؤال لا يعرف له المتحدث جوابًا. فمن اللائق تمامًا به أن يذكر أنه لا توجد لديه إجابة عنه. فى فصل تال سوف نصف الأساليب المختلفة لتناول الأسئلة تسهم تلك الأساليب فى عملية الأخذ والعطاء بين المتحدث والمشاهدين، وتضيف إلى الفوائد المتبادلة الناتجة عن المناقشة.

إذا ارتكبت خطأ:

إذا ارتكبت خطأ وتعرف أنك ارتكبته ولكن يبدو أن الجمهور لم يلاحظه فماذا تفعل؟ هل تمضى فى حديثك وتأمل أن يظل الخطأ غير ملحوظ أو تتوقف عن الحديث وترجع لتصححه؟ إنى أقترح أنه من الأفضل تصحيح الخطأ. على سبيل المثال، خلال حديث ألقيته من قبل، قلت: عندما تستخدم قصة مضحكة فى حديث ما، فيجب أن تكون دنيوية بالنسبة للموضوع، حينئذ توقفت وعرفت أن كلمة «دنيوية» غير مناسبة أخبرت الفصل أن كلمة «دنيوية» كلمة خاطئة وطلبت منهم أن يرشحوا لى الكلمة المناسبة. فورًا قال مستر دينسكو الجالس فى الصف الأول:

«وثيقة الصلة بالموضوع» قلت: أشكرك شكرًا جزيلا. الآن شعر مستر دنيسكو بالارتياح وتحسنت صلتى بالفصل نتيجة تعرفهم علىَّ كإنسان يخطئ ويكون من السمو بمكان بحيث يعترف – بأخطائه تلك لو كنت تسترت عليه، ربما كنت سأعانى من الحرج فيما بعد خلال حديثى لو تصادف وأثار شخص من الحاضرين تلك النقطة طالبًا الإيضاح.

عندما تتحدث كن دقيقًا. لا تخمن إذا ارتكبت غلطة اعترف بها واعمل على تصحيحها.

معونه التوقيت المناسب:

إن قمة الشعبية قريبة إلى نقطة التشبع. مثلا، إذا كان من المقرر أن تلقى حديثًا مدته نصف ساعة، ويعرف المشاهدون ذلك، فى هذه الحالة يصبح التوقيت هامًا، إذا انتهى الحديث فى مدة تسع وعشرين دقيقة تكون قد حصلت على شعبية. أما إذا امتد لمدة اثنتين وثلاثين دقيقة، فقد تفقد الجمهور وإرادته الطيبة.

التحدث يعتبر ميزة:

يعتبر الحديث أمام جمهور من المشاهدين ميزة عليك ألا تفسدها. إذا مُنحت هدية عبارة عن نصف ساعة من حياة كل فرد من أفراد الجمهور، عليك أن تكون ممتنًا وتظهر تقديرك عن طريق عدم تجاوزك ولو ثانية واحدة للوقت المقرر. فإذا فعلت ذلك فكأنك سرقت شيئًا ثمينًا لا يخصك وليس لك حق فيه.

علامة على الإعداد الجيد:

التوقيت المناسب يدل على الإعداد الجيد. إذا وصل شخص ما إلى نهاية وقته المقرر بدون أن ينهى حديثه فإن هذا يعكس ضعف الإعداد. لو كان قد تدرب بطريقة سليمة لكان قد فصّل حديثه على هيئة تبقيه داخل ما خصص له من وقت.

ما هو الوقت الذى يجب أن يستغرقه الحديث؟:

إذا لم يكن هناك وقت محدد يُقيدك، فما هى المدة المناسبة التى يستغرقها حديثك؟ يوجد عديد من النصائح الجذلة تتفق مع هذا السؤال بكمية كبيرة من الصحة. تقول النصيحة الأولى إن طول أى حديث ينبغى أن يكون مثل «مايوه المرأة» طويل بدرجة تؤدى إلى تغطية النقاط الهامة، لكنه فى نفس الوقت قصير إلى درجة تحافظ على عنصر التشويق فيه. نصيحة أخرى محكمة تنصح المتحدث أن «يقف – يتحدث – يصمت – ويجلس» وتخبرنا الأسطورة بأنه سمح لأحد الهنود فى

«اجتماع جماهيرى» بالحديث أطول مدة ممكنة، طالما استطاع أن يقف متوازنًا على قدم واحدة.

إذا كان لحديثك وقت محدد:

إذا كنت مرتبطًا بتوقيت زمنى محدد. تأكد من وجود ساعة فى متناول يدك. اضبطها على الثانية عشرة تمامًا قبل أن تبدأ جملتك الافتتاحية. بعد ذلك عندما تنظر إليها سوف تعرف بالضبط كم مضى من الدقائق (إذا كان ضروريًّا - كم مضى من الساعات) منذ أن بدأت.

عندما أتناول موضوع التوقيت المناسب فى محاضراتى عن الحديث المؤثر كنت أقول دائمًا:

«سينتهى هذا الفصل فى الساعة كذا.. وفى الدقيقة كذا. لديكم الإذن منى بأن تنهضوا وتغادروا فى حالة ما إذا تحدثت ثانية واحدة زيادة على وقتى المقرر. لم تكن هناك فرصة لدى أى مستمع لأن يغادر قبل أن أنتهى من حديثى نتيجة لأننى أنهى جملتى الختامية تاركًا بعض الوقت الفائض.

سوف تصبح متحدثًا أكثر شعبية إذا لم تتعد التوقيت الزمنى المقرر.

معونة التصفيق:

تعتبر التغذية الاسترجاعية عن طريق الجمهور شيئًا هاما إذا سمح بطرح الأسئلة فإن المتحدث يصبح مدركًا لما يدور فى أذهان المستمعين مما يظهر من محتويات استفساراتهم فإذا كان الحديث حديثًا رسميًا لا تصاحبه أية أسئلة حينئذ ينبغى على المتحدث أن يعتمد على قنوات أخرى لكى يقيم مشاعر واستجابة الجمهور.

يبحث المتحدث الجيد عن مؤشرات عديدة مثل التعبيرات التى ترتسم على وجوه المشاهدين، وعما إذا كان المستمعون قلقين أم هادئين، وعما إذا كانت عيونهم مثبتة على المتحدث أم تتجول فى اتجاهات أخرى أحسن المقاييس لقياس رد فعل الجمهور هو التصفيق..

الأنواع المختلفة للتصفيق:

ليس التصفيق دائمًا علامة على رد الفعل المرغوب فيه من قبل المشاهدين. فبعض أنواع التصفيق هى من النوع الذى يوصف بأنه أقل من المرغوب فيه.

إذا كان التصفيق عاليًا وتلقائيًا، اعتبر حسنًا، فهو بمثابة الموسيقى لأذنى المتحدث المخلص المتحمس.

إذا كان التصفيق من الطبقة المتوسطة فإنه يكون عملاً من أعمال التأديب حيث يشعر المستمعون بأنهم مطالبون بتقدير جهود المتحدث وعليه فهم يفعلون هذا النوع من التصفيق غير متحمس وقد يكون غير مخلص وعليه فهو بالتأكيد لا يسعد قلب المتحدث.

فى بعض الأحيان عندما يختتم المتحدث حديثه، لا يلقى تصفيقًا حتى من جمهور مؤدب. إن غياب التصفيق جاء نتيجة لأن الجمهور لم يعرف أن الحديث قد انتهى بالطبع تلك غلطة المتحدث وتعكس ضعفًا فى الإعداد.. يجب أن ينتهى الحديث بنبرة عالية وبطريقة لا تترك شكًا فيما يتعلق بحقيقة أن الجملة الختامية قد قيلت.

يوجد نوع واحد من تصفيق الأيدى (لا نصفه كتصفيق) ينبغى على المتحدث أن يحرص على عدم حدوثه يسمع هذا الصوت غير السار عندما يكون الجمهور غير سعيد بدرجة كبيرة ويظهر استياءه بالتصفيق فى وقت غير مناسب إذا كان الجمهور يحمل شعورًا عدائيًا فيمكننا سماع تلك العلامة الصاخبة لعدم الموافقة فى أى وقت. أما إذا كان جمهورًا يحمل شعورًا بالود والصداقة لكن أسيئت معاملته، فإن مثل هذا التصفيق يكون قد رتب لكى يدل المتحدث على أنه قد تجاهل حدود الوقت المقرر وتخطى نقطة التشبع لدى الجمهور.

الإخلاص والحماس يسببان العدوى:

تأمل أنك سوف تسمع فقط التصفيق المخلص والمتحمس عندما تتحدث سوف يحدث ذلك فقط إذا ما فجرت أنت مثل هذا التصفيق بإظهارك الإخلاص والحماس من جانبك.

معونة الختام الجيد:

عندما كنت أشرف على طرق التقديم الفردية داخل الفصل بالنسبة لستين من المدرسين المختلفين، وجدت أن قليلاً جدًّا منهم تلقوا توجيهات بشأن أهمية الجملة الختامية الجيدة فالمدرس العادى منهم قد يقول - كالساعة التى على وشك أن تقف عن الدوران - مع همسة أخيرة: «مسموح لكم باستراحة لمدة عشرة دقائق».

عليك بمقارنة تلك النهاية الحزينة لحصة فى الفصل، بتلك الحصة لمدرس مؤثر، فهو قبل أن يقول جملته الختامية مباشرة يؤهل نفسه لمغادرته. ويغادر القاعة بعد أن يقول جملة ختامية قوية حفظت عن ظهر قلب. تاركًا الفصل مع الفكرة الختامية الهامة، بينما يقوم هو كقائد للفصل بصرفهم إلى فترة الاستراحة.

مضمون الختام الجيد:

يجب أن يتكون الختام الجيد من جملة معدة إعدادًا جيدًا تعيد للأذهان أهم جزء فى الحديث. فإذا كانت مناسبة يمكنك أن تصدرها بملخص أو عرض للحديث المطول فى الجو الأكاديمى. يعتبر من الأمور الشائعة أن تطرح عدة أسئلة فى نهاية المحاضرة؛ لكى تقيم درجة استيعاب الدروس التى ألقيت. وفى مثل تلك الحالة يمكن أن تتبع تلك الأسئلة بالجملة الختامية.

ينبغى ألا تحفظ الحديث فى مجموعة. على أية حال عليك أن تكتب الجمل الافتتاحية والختامية كلمة بكلمة وتحفظها منفصلة حتى تتعرف عليها جيدًا. ففى المقدمة يتعرف المشاهدون على المضمون وعليه، فأنت تريد أن تبذل قصارى جهدك مستخدمًا المادة التى تعرفت عليها تمامًا.

عليك أن تعرف جيدًا الجملة الختامية، وأن تحدد وتدون التوقيت الذى تتطلبه حتى تنتهى طالما أنه يجب عليك أن تنهى حديثك خلال وقت محدد فعليك أن تعرف متى تبدأ جملة النهاية يعتبر الأسقف فالتون ج شين - فى برامجه التليفزيونيه - أستاذ هذا الأسلوب قرب نهاية حديثه يركز انتباهه على ساعة الاستديو. وفى اللحظة المناسبة تمامًا يبدأ جملته الختامية. ويختم فى الوقت المقرر مع تلك الكلمات «الله يحبكم» وهو ينحنى انحناءة شاملة.

استخدام الاقتباس كختام:

من الأساليب الجيدة أن تنهى الحديث باستخدام اقتباس مناسب قدم أحد الأشخاص وقد كرس جزءاً كبيرًا من حياته لمعالجة الأحداث الصغار الذين كتب البوليس عنهم تقارير سيئة للغاية - قدم ختامًا ممتازًا فى نهاية حديث له. سأله أحد الأصدقاء لماذا حاول مرة بعد أخرى عندما كان يفشل فى أغلب الأحيان. فكانت إجابته (وجملته الختامية) «أصلح طفلاً تصلح عالمًا بأسره. تصلح كل شخص سوف يقابله وكل شىء سوف يلمسه».

كان «رابى مارك تاننبوم» يصف فى حديث إذاعى له تصرفًا من جانب فرنسا حقق لها ميزة فورية على حساب الأمم الأخرى. لقد أنهى حديثه باقتباس يتصل بتعبير: «يضحك سرًّا فى حين يظل الجد غالبًا على أساريره» فأعطى تحريرًا صحيحًا بقوله إن الأشخاص المسئولين عن هذا الأمر لابد وأن يكونوا الآن يضحكون سرًّا على الطريقة الفرنسية».

ملخص:

لقد شرحنا «المعونات» فيما يتعلق بتنظيم الحديث بعد أن تفرغ من تنظيم حديثك فإنك تتطلع إلى تقديمه، وباقتراب وقت التقديم يتضح موقفك أكثر باتجاه التحديات المقبلة. فى الفصل التالى سوف نلقى الضوء على «المعونات» التى تسهم فى تحسين موقفك تجاه إعداد الحديث.

المعونات المتصلة بمواقف الحديث

لو فحص شخص الخلفية الموجودة فى شخصيتك، فمن المحتمل أن يكتشف أنك تفعل أشياء معينة بشكل جيد، وتفعل أشياء أخرى بشكل ضعيف. والفرص المتاحة تؤكد أنك مستمتع بما تفعله جيدًا، ولكنك لا تعجب بما تفعله بشكل ضعيف. وعلى ذلك فموقفك طيب تجاه نقاط القوة لديك وليس على نفس المستوى تجاه نقاط ضعفك.

تشير تلك الملاحظات إلى العلاقة الوثيقة التى توجد بين الموقف والأداء، فإذا استطعت أن تحسن موقفك تجاه الحديث المؤثر، فمن المؤكد أنه سيتبع ذلك تحسن فى الأداء.

معونة أن تكون واثقًا من نفسك:

فى عام ١٩٥٦ - غادر ماتى إمبروسكيانو منزله فى بروكلين لكى يلتحق بأكاديمية الشرطة فى مدينة نيويورك. هناك أخبروه - بمجرد وصوله - أنه سيعين معلمًا للأسلحة النارية الصغيرة، حيث إنه يعد خبيرًا بالمسدسات. اعترف ماتى أنه خبير بالرماية لكن من المستحيل بالنسبه له - حسب اقتناعه - أن يصبح معلمًا؛ لأنه لا يتقن الحديث ويفتقد الثقة بالنفس، ثم أخبرهم بأنه سيعود إلى بروكلين. فأخبره موظف الاستقبال بأنه لا يستطيع المغادرة حتى يحصل على إذن بذلك، واقترح عليه أن يدخل إلى فصل كابتن ماكولاف لمدة الساعة الأولى ويعود مرة أخرى لكى ينصرف. وعليه، دخل الضابط إمبروسكيانو إلى قاعة الفصل.

بعد ثلاثة أيام انتهى منهج تدريب المعلمين. انتظر ماتى فى القاعة حتى انصرف جميع الطلبة الآخرين، ثم اقترب منى. مد يده وصافحنى بحرارة قائلا: أشكرك لتغييرك حياتى، لو أخبرنى أحد منذ ثلاثة أيام مضت أننى سأقف أمام الفصل وأتحدث وأنا مستمتع بذلك الحديث، لقلت عنه إنه مجنون. فى عام ١٩٦٨ وبعد اثنى عشر عامًا تقابلت مع ماتى مرة أخرى. فى أحد مقاطع حديثنا قال: «كنت أظهر على شاشة

التليفزيون وأمام كل أنواع المشاهدين ولم أواجه بأية عقبة. عندما أنهى حديثى تقابلنى الجماهير المحتشدة بالترحيب الحماسى وهم وقوف».

من المحتمل أن يكون من الصعب عليك أن تتخيل كيف يمكن للشخص فاقد الثقة فى نفسه أن يتغير ليصبح متحدثًا مؤثرًا، لكننى شهدت هذا الحدث المدهش فى مناسبات عدة.

الإنجيل يتحدث عن بناء الثقة:

على صفحات الإنجيل توجد إشارة إلى طالب تلقى المعونة ليمارس الحديث المؤثر. طبقًا لما جاء فى الآية العاشرة، الفصل الرابع من كتاب إكسودس فى العهد القديم، استجاب موسى للرب عندما أخبره أنه سيصبح زعيمًا، فقال موسى وهو يفصح عن نقص فى ثقته بنفسه «لست فصيحًا؛ إننى أتحدث ببطء». فأجاب الله مباشرة قائلا «سوف أكون مع لسانك وأعلمك ما ستقوله».

أعراض شائعة للنقص المفترض للثقة بالنفس:

إذا نظرنا إلى أى نقص واضح فى الثقة بالنفس من جانبك، فقد تقول إنك تخاف من المحاولة لأنك على يقين بأنك ستفشل وقد تشعر أن شخصيتك الأساسية تمنعك من أن تصبح متحدثًا واثقًا من نفسك، قد تفضل أن تظل بمفردك على أن تشرع فى حديث صغير - بحفلة كوكتيل. قد تعتبر نفسك من النوع الانطوائى وليس لديك الرغبة الخاصة فى أن تصبح شخصًا انبساطيًا وقد تقول: إنك متحدث غير مريح مع أى شخص غريب، وعليه لا يمكنك أن تتخيل كيف يمكنك أن تؤدى بشكل طيب فى مواجهة مجموعة. إذا كانت هذه هى حالتك، فلديك كم كبير من الصحبة فى الحقيقة لقد عانيت من كثير من تلك الأعراض الشائعة.

من خلال أبحاثى اكتشفت أنه يوجد العديد من المؤدين البارزين يشبهونك ويشبهوننى، أستمع إلى هذا الوصف الخاص بسير إليك جينس وهو واحد من أكثر الممثلين حيوية وتعدد مواهب فى عصرنا. إنه خجول دائم الانتقاص من ذاته، يغطى فمه دائمًا عندما يضحك، لا يستطيع إلا نادرًا أن ينظر إلى شخص فى عينيه، حساس بشكل مزعج بشأن صلعه. يتحدث بهدوء لدرجة أن الأشخاص الذين يتحدثون معه

عادة، يصلون إلى مرحلة الهمس. وهو يعانى من تقلص لا إرادى يتمثل فى هز الكتفين يصيبه حينما يكون متعبًا، وهو يبدو متعبًا فى كل مكان تقريبًا، إلا إذا كان فى منزله أو فى عمله.

لا توجد علاقة أو ربما وجدت بشكل قليل بين طريقتك فى التصرف أمام جمهور المشاهدين والأسلوب الذى تتصرف به بطريقة طبيعية فى نشاطاتك اليومية العادية. لقد وصفت مالكة منزل هتلر فى ميونخ وصفت هتلر كشخص هادئ حذر - ومراع لحقوق ومشاعر الآخرين، وذلك خلال السنوات التى استأجر فيها حجرة صغيرة مفروشة، لقد كان نادرًا ما يتحدث إليها، وكان يبدو أنه يتجنب الدردشة مع الآخرين. إلا أنه خلال نفس الفترة، عندما كان هتلر يواجه الجمهور، فإنه يصبح متحدثًا أكثر حركة وتأثيرًا.

فى عام ١٩٦٢ خاض ريتشارد ديلورث معركة انتخاب حاكم ولاية بنسلفانيا. قالت عنه مجلة «تايم»: «ديلورث رجل خجول فى حقيقته. فهو يشعر ويبدو متعبًا بينما يشارك فى روتين تلقى الإهانات الخلفية والمصافحة. لكن ضعه خلف الميكرفون على منصة رسمية فيصبح ديلورث لا مثيل له كمتحدث هائل مفعم بالحيوية، يصبح الآن وفى بعض الأحيان يبكى، وبذلك يستطيع أن يحمل الجمهور معه على موجات متدفقة من العاطفة.

لفظة أوائلية تدل على الثقة بالنفس:

افحص من فضلك كلمة «تكلم» speak، لاحظ أنها تتكون من الحروف الأولى كلمات المعرفة الإخلاص - الحماس - والممارسة إذا امتلكنا تلك الضرورات الأربع، فسوف يترتب عليها حصولنا على «المقدرة»، وبذلك تتحقق لنا كلمة تكلم.

إذا أعددت حديثك جيدًا ثم توليت مهمة الحديث متخذًا موقفًا صحيحًا فسوف تتحدث بمزيد من الثقة بالنفس.

معونة أن تكون صادقًا مع نفسك:

عندما نشجع الطلاب على أن يكونوا طبيعيين أمام مجموعة من المشاهدين، فإنهم يقولون أحيانًا إن هذا يبدو مناقضًا. فى تلك الدقيقة نخبرهم بأن يكونوا واثقين من

أنفسهم متحمسين (الذى يعتبر أمرًا غير طبيعى بالنسبة لهم). وفى الدقيقة التالية نقول لهم بأن يكونوا صادقين مع أنفسهم.

احتفظ بشخصيتك الأساسية:

لا زلنا نذكر أن هذا الأمر ليس متناقضًا. فنحن حين نتحدث عن الحماس والثقة بالنفس، فنحن نتحدث عن المشاعر والتعبير عن المشاعر. على أية حال، حينما نقترح عليك أن تكون صادقًا مع نفسك، فنحن نتحدث عن شخصيتك الأساسية.. عندما خلقك الله تعالى لم يحتفظ سبحانه بقالبك، وعليه فلا يوجد شخص آخر على وجه الأرض يشبهك تمام الشبه. هذا التفرد فى شخصيتك لا يقدر بثمن، فاحتفظ به واعتز به. لكن اتخذ الخطوات المناسبة لتتحسن.

عندما أحضر ديل كارنيجى إلى مدينة نيويورك، كانت تراوده الآمال فى أن يصبح نجمًا مسرحيًا، فدرس الأساليب الفنية لباريمور وبوث وجاريك. نتيجة للتفكير العملى الذى تميز به، تحقق ديل من أنه إذا استطاع أن يحصل على أحسن ما يميز كلا من هؤلاء النجوم، وأدخل تلك الصفات على فنه التمثيلى فلن يخطئ هدفه. وعليه اقتبس طرق الكلام التى تميز أحدهم وإيماءات الآخر، وحركات الثالث، أخيرًا عندما خضع لتجربة الأداء، كان تمثيله غير طبيعى وفاشلاً. أخيرًا تحول إلى ممارسة عمل يهتم به بإخلاص وكوّن ثروته عن طريق تعليم الناس الحديث فى مواجهة الجماهير. لقد أقلع عن التقليد وأصبح ديل كارنيجى الحقيقى.

كتب جاك جولد الصحفى فى جريدة نيويورك تايمز مقالة طريفة عن الجاذبية التى يحظى بها مختلف الساسة عند ظهورهم على شاشة التليفزيون، وقدم تعليقاته على نقاط القوة ونقاط الضعف لدى رؤساء الجمهوريات - حكام الولايات - والآخرين طبقًا لما يقوله الأشخاص الذين يديرون عمليات التليفزيون، فإن السمة الوحيدة فى تصرف أى سياسى والتى تجذب انتباه مشاهدى التليفزيون أكثر من أى سمة أخرى هى الطبيعة التامة.

عندما تتحدث لا تحاول أن تقلد الأساليب الشخصية التى تميز المتحدثين الناجحين، فإذا تصرفت بطريقة طبيعية، فستبدو أكثر إخلاصًا. عبر عن ذاتك الحقيقية تشعر بشعور أفضل وتتحدث بطريقة أحسن.

معونة منقذات الموقف

يخشى كثير من الأشخاص أن يتحدثوا فى مواجهة جمهور نتيجة أنهم يخافون أن تصبح عقولهم خاوية للحظة، وعليه، يصبحون غير قادرين على تذكر ما يقولونه. على الرغم من أن هذا جائز الحدوث، فيجب علينا ألا نخشى التحدث لهذا السبب، بدلا من ذلك، ما ينبغى عمله فى تلك الحالة، هو أن نتقبل إمكانية حدوث هذا الأمر، ومن ثم نضع خطة جاهزة لمعالجة مثل هذا الموقف.

قبل أن تناقش العلاج علينا أن نعرف الأسباب. نستخدم صيغة الجمع هنا لأن عملية فقدان الذاكرة تلك قد تنتج عن عدة عوامل لا تحصى. قد يكون التشتت الناتج عن رؤية أو سماع أو شم أو تذوق أو لمس شىء ما، قد يكون الضغط العصبى الناتج عن رؤية زيادة العمل أو الإحباط أو الحزن. قد يكون الإجهاد الجسمى - وقد يكون السبب تقريبًا أى شىء.

فإذا حدث فقدان الذاكرة أثناء حديثك، فلا تهتم بالسبب بل اهتم بالعلاج - العلاج الذى يدلك على وسائل تجنب الاضطراب المفاجئ والتدمير المحتمل لحديثك.

استخدام منقذ الموقف:

قرر الآن ما إذا كنت قد عانيت من قبل من فقدان الكلمات، حتى يمكنك أن تلجأ إلى منقذات الموقف فهى عبارة عن ملحوظات معدة يمكنك استخدامها فى حالات الطوارئ. مثلاً افترض أنك أثناء حديثك تحولت عن ملاحظاتك المكتوبة لتوضح نقطا معينة. عند اقترابك من حافة المنصة رأيت وجهًا مألوفًا لك بين الجمهور، إنها الفتاة التى تزوجتها منذ عشر سنوات مضت، ابتسمت ولوحت لك، فأصبح عقلك خاويا. عليك فى تلك الحالة أن تتوقف عن الحديث، وأن تنظر إلى الأشخاص الجالسين فى الصف الأخير وتقول: إذا كنتم تسمعوننى جيدًا فى المؤخرة إذا سمحتم ارفعوا أيديكم «شكرًا جزيلاً» الآن أين توقفنا وبذلك تعود إلى ملاحظاتك وتستأنف الحديث.

من الجمل الأخرى التى يمكن أن تستخدمها لتنقذ الموقف «لو رغب أحد منكم فى

أى وقت أن يسأل سؤالاً، فمن فضلكم عليه أن يرفع يده» أو ألاحظ أن بعضكم يقوم بتدوين ملاحظات، هذا مطلوب لأغراض المراجعة».

منقذ آخر للموقف يستخدمه المتحدثون الذين يتمزق حبل أفكارهم، عبارة عن إعادة الجزء الأخير من الجملة السابقة، حتى يعود الذهن إلى صفائه، على سبيل المثال «الخضراوات نادرة والأسماك مرتفعة الثمن، الأسماك مرتفعة الثمن نتيجة لأنها يجب أن تجمد، يجب أن تجمد لتجنب فسادها، والخسارة الناجمة فى الأموال، عندما يفقد المال ترتفع الأسعار بشكل يوازى هذا الفاقد» قد يستمر هذا الوضع حتى نستعيد حبل أفكارنا. إن المتحدث الذى يعد حديثه بطريقة صحيحة، وتوجد لديه ملاحظاته فى متناول يده، سوف لن يحتاج إلى هذا النوع من منقذات الموقف. قد نطلب هذا النوع فى حالات الطوارئ، على أية حال عندما تمنع بعض التطورات غير المتوقعة استخدام الملاحظات.

يمكن أن يحدث لأى شخص:

لكى نوضح أنه حتى العظماء يعانون فى بعض الأحيان من المعوقات الذهنية، دعنا نلقى نظرة على بعض الحوادث التى وقعت بالفعل. كان «يودى مينوهن» عازف الكمان الشهير يقوم بعزف مختارات من موسيقى موزار فى تكساس. ثم توقف على الفور وبدأ مرة أخرى من البداية، حيث عزف المختارات حتى النهاية بطريقة مهتزة، بعد انتهاء الحفل سأله أحد الصحفيين عما إذا كان قلقًا بشأن فقدان الذاكرة الذى انتابه، فأجاب مينوهن بالنفى ولكن الذى يهمه أكثر من أى شىء، الحقيقة التى تشير إلى أنه توقف فى نفس النوتة الموسيقية، وفى نفس المقطوعة فى مدينة بوسطن منذ خمس سنوات.

كانت إيلين فاريل تغنى لحنًا من «لاجياكوندا» عندما توقفت فجأة عن الغناء بعد لحظات قليلة عادت ذاكرتها إلى حالتها الطبيعية وأكمل اللحن. كما ذكرت إيلين، فإن السبب فى فقدانها للذاكرة هو بعض الأحداث المثبطة للهمة إلى جانب درجة الحرارة التى بلغت تسعين درجة.

لا تنزعج إذا نسيت المفروض أن تقوله. وعليك أن تقر الحقيقة القائلة: إن هذا

الأمر محتمل الحدوث لك. كن مستعدًا وكما هو الحال فى التأمين من المحتمل ألاَّ تلجأ على الإطلاق إلى استخدام وسائلك فى إنقاذ الموقف.

معونة استخدام الطعام والماء بطريقة سليمة

كل متحدث له احتياجات عضوية مختلفة. بعض منا يأكل كمية كبيرة من الطعام، والبعض الآخر يأكل كمية ضئيلة. وبعض منا يشرب كمية كبيرة من السوائل، والبعض الآخر يشرب قليلا. المهم أنت أحسن قاض للحكم عما يحتاجه جسمك ليعمل بكفاءة عالية. وأنت أيضًا على علم بالأشياء التى تقلل من حسن أدائك الجسمى والعقلى.

نتيجة لأن كل شخص يختلف عن الآخر، فمن المستحيل أن نضع قواعد عامة تختص بالطعام والشراب تنطبق على الجميع. على أية حال سوف نوضح مبادئ محددة تساعد الشخص العادى.

الإدراك وعادات الطعام:

لا تأكل وجبة ثقيلة قبل أن تتحدث يوجد فى جسمك كثير من الدم فقط لمواجهة مطالب كل وظائف جسمك العضوية. فإذا كان الطلب كبيرًا فى مكان واحد. فإن الدم ينقص فى مواجهة احتياجات وظيفة أخرى. لو وُجدت وجبة ضخمة فى معدتك فى تلك الحالة تبدأ عملية الهضم فى طلب المساعدة من الدم. وهذا يعنى أن هناك مقدارًا ضئيلاً من الدم لمواجهة احتياجات المخ. وعليه تبطؤ درجة استجابتك وتعجز عن الاداء الجيد وبذلك تتأثر مقدرتك فى الحديث.

لذلك يقوم كثير من الرجال البارزين الذين يتقرر أن يتحدثوا خلال مأدبة رسمية حيث تحتشد كمية هائلة من الأطعمة يتناول وجبة خفيفة قبل أن يغادروا منازلهم. حينئذ بدلا من أن يأكلوا مثل بقية الضيوف فإنهم يحجمون ويستخدمون الوقت المخصص لتناول الطعام للدردشة وإثراء مادة حديثهم بالحقائق الخاصة بالمنظمة التى ترعى المشروع، وبالرجال الذين يديرونها والشخصيات التى تنتمى إليها. عندما

يدعى مثل هذا المتحدث لإلقاء حديثه، فإنه لن يتوقف كل بضع دقائق. سيكون رأسه صافيًا وسوف تؤدى معالجته الذكية لهذا النوع من موقف الحديث إلى أداء أفضل.

الإدراك والماء:

إذا كان شرب الماء متاحًا اتخذ ما يلزم نحو حصولك على كوب مليئة بجانبك. فإذا كانت بجانبك ربما لا تحتاج إليها. لكن إذا لم تكن فى متناول يدك فقد تقع فى مشكلة بينما أنت تتحدث ترى فردًا من الجمهور يأخذ شربة ماء ونتيجة لقوة التأثير فإنك تشعر بحاجتك أيضًا إلى أن تشرب. يصبح فمك جافًا وتتأثر قوة التركيز لديك وتضعف قوة التأثير لديك.

بالطبع، بالنسبة للموقف فى قاعة الفصل حيث لاتتاح المياه للطلبة، فإن المدرس لا يعانى من تلك الصعوبة. إن أهم شىء فيما يتعلق بالطعام والماء هو أن تأخذ ذلك الأمر فى اعتبارك عند الإعداد. اتخذ قرارًا بشأن أفضل السبل للاستفادة من كل منها وعليه تصرف تبعًا لذلك.

معونة الاستمتاع بالحديث

«هذا إذن هو الفصل رقم ٣٨: لقد سمعت كل شىء عن الطريقة التى تتصرفون بها، وأنا مستعد. اخرجوا من الصف وسوف أعمل على فصلكم جميعًا. أنت، قف إنك لم تكن منتبهًا، وعليه. سوف ألقنك درسًا. سلم نفسك لمكتب القائد وانتظرنى هناك»

هذه هى الطريقة التى حيا بها الملازم أول هوفر فصلنا فى مدرسة ضباط السنة النهائية عام ١٩٤٤. عندما كنا طلبته فى حلقة دراسية عن مخاطبة الجماهير.

حينئذ أخرج الملازم أول هوفر رأسه من الباب، واستدعى الطالب الذى مثل معه هذا الطرد الزائف إلى مكتب القائد ثم التفت إلى الفصل وقال: أيها السادة، لا تفعلوا أبدًا شيئًا كهذا عندما أخرجت هذا الطالب من الفصل كان كل منكم يود لو قرصنى فى أنفى، لقد كرهتمونى، لذلك أقمت سدًا يحول بين اتصالى بكم عن طريق سلوكى العدائى.

موقف معد:

تذكر أن موقف المتحدث بسبب العدوى.. فإذا كان موقفًا عدائيًا، فإن الجمهور سيصبح عدائيا أما إذا كان وديا، فسيصبح الجمهور ودودًا. إذا استمتعت بالحديث فإن الجمهور سوف يستمتع بالاستماع لقد مر نصف عمرى منذ هذا اليوم فى مدرسة ضباط السنة النهائية، لكنى لم أنس مطلقًا هذا الدرس الثمين.

إن موقف المتحدث يعتبر معديًا حقيقة، فإذا كان مضطربًا ومتعبًا، فسوف يعانى الجمهور من نفس تلك العواطف السيئة إذا كان المتحدث ينظر باستمرار إلى ساعة يده أو ساعة الحائط وهو يرجو أن تسرع عقاربها بالحركة، فسوف يفعل المستمعون نفس الشىء تمامًا وإذا كان المتحدث يشعر باللامبالاة والضجر فسيشعر جمهوره نفس الشىء من ناحية أخرى إذا استمتع المتحدث بعملية الحديث فسوف يستمتع جمهوره بالاستماع.

وصفة للتمتع بالحديث:

قد تقول «هذا الأمر من السهل قوله أكثر من فعله إننى أود أن أستمتع بالحديث لكننى لا أستطيع» وهنا تبرز الضرورة الرابعة المسماة «الممارسة» كلما أكثرت من الحديث تعلمت أن تسخر عصبيتك لخدمتك. وكلما أكثرت من الاستفادة من المعونات أكدت على الإيجابيات واستأصلت السلبيات وازداد استمتاعك بالحديث الإعداد الجيد + الموقف الجيد + الإخلاص + الحماس = استمتاع المتحدث = استمتاع الجمهور.

معونة استئصال عوامل التشتت:

كقاعدة عامة، ينبغى على المتحدث أن يكون موضوعيًا وكريمًا وأن يفكر من وجهة نظر مطالب جمهوره، وعليه أن يعطى بسخاء من وقته فى سبيل الإعداد الجيد. من جانب واحد على أية حال، ينبغى أن يكون المتحدث أنانيًا. عليه أن يصر على أن يكون هو بؤرة الاهتمام على المنصة عليه أن ينحى جانبًا أو يتسبب فى أبعاد أى شىء قد يشتت انتباه الجمهور بعيدًا عنه أو عن حديثه.

العوامل التى تساعد على التشتت:

يمكن أن ينصرف انتباه المستمعين نتيجة أى شىء يؤثر على أى حاسة من حواسهم الخمس. أى هجوم أو أية رائحة فاتحة للشهية يعتبران عاملين من عوامل التشتت صورة خريطة أو ساعة حائط، كلها عوامل مرئية تتنافس مع المتحدث على شد انتباه المستمعين إليها. وتتداخل أيضًا الأصوات الآتية من خارج القاعة، مثل عزف الموسيقى أو الحديث بصوت مرتفع، أيضًا تؤثر المقاعد والمناضد القذرة الحرارة أو البرودة على حاسة اللمس وتجعل المستمع أقل رغبة – فيما يبدو – لكى ينتبه. هذه فقط هى بعض العوامل المسببة للتشتت التى يمكن أن تنشأ وتنحصر مسئولية المتحدث فى توقع حدوثها كلما أمكن، وأن يحاول القضاء عليها عندما تحدث.

ماذا تفعل إذا حدث التشتت؟:

إذا حدث التشتت وكان وقته قصيرًا، فهى فكرة جيدة أن تتوقف عن الحديث وتنتظر حتى يختفى هذا التشتت. فهذا هو الإجراء السليم، لأن الجمهور سوف يركز انتباهه على هذا التشتت، وسيكون الكلام الذى تقوله خلال المدة التى يستغرقها عديم القيمة.

فى بعض الأحيان، إذا لم يكن فى الإمكان استئصال التشتت الطويل، فقد يكون من الأفضل أن تلغى الحديث على سبيل المثال، فى حفل التخرج فى ستاد لويسوهن أظلمت السماء، وبدأ المطر ينهمر خفيفًا وبمضى أحد المتحدثين فى حديثه اشتد المطر وظهرت المظلات، اقترب دكتور بويل جالافر رئيس كلية المدينة بنيويورك فى ذلك الوقت من المتحدث وهمس فى أذنه بعد ثوان قليلة انتهى الحديث.

راجع عوامل التشتت أثناء إعدادك للحديث:

كجزء من عملية الإعداد الخاصة بك عليك أن تزور الموقع الذى ستلقى فيه حديثك قبل اليوم المحدد لإلقائه، بالإضافة إلى الأشياء الأخرى التى ستراجعها خلال تلك الزيارة. ابحث عن العوامل التى قد تسبب التشتت والتى قد تؤثر على حواس البصر والسمع والشم واللمس. إذا لم تستطع القيام بتلك الزيارة قبل يوم

أو يومين من بداية الحديث، عليك أن تصل مبكرًا فى نفس يوم إلقاء حديثك. افحص الترتيبات بسرعة، واعمل على إجراء التعديلات حيثما كان ذلك مناسبًا.

معونة استخدام علم النفس:

إن استخدام علم النفس يشبه إلى حد ما استخدام الخيال على الرغم من أنه يستطيع أن يُحَسِّن إلى حد كبير من مستوى الحديث إلا أنه لا يستخدم فى أغلب الأحيان من قبل المتحدث. العادى ما الذى تعنيه «بعلم النفس» فى الحديث المؤثر بينما يمكن أن يأخذ أشكالاً متعددة.. إلا أننا سنوضح بعضًا منها.

عليك فقط توفير المقاعد الكافية:

إذا كنت مشغولاً بتنظيم حلقة دراسية للحديث، فعليك فقط بأن تضع المقاعد الكافية لكى يجلس عليها العدد الأدنى من الأشخاص المتوقع حضورهم. بعد أن تستوفى هذه الكمية، ضع مجموعة أكبر من المقاعد حسب الطلب. إن المقصود بعلم النفس هنا، أن يوجه إلى كل من المتحدث والجمهور، عندما يلقى المتحدث حديثه فى دار يمتلئ ربعها فقط، فإنه يشعر ببعض من خيبة الأمل. لكن إذا كان كل مقعد مشغولاً، فإنه يشعر بالسعادة. أيضًا كلما كان أفراد الجمهور يجلسون متقاربين كان من السهل السيطرة عليهم والحصول على أفضل استجابة من جانبهم. من جهة أخرى، إذا وصل أحد الرواد بعد بدء البرنامج ورأى أن نصف المقاعد خالية، فقد يفكر مرتين بشأن البقاء. على أية حال، إذا رأى كل المقاعد مليئة، فربما يميل إلى الاعتقاد أن الأداء على مستوى جيد.

كيف تتغلب على النوم:

يتزعج المتحدث المؤثر الحقيقى من رؤية منظر أحد أفراد الجمهور الذى تأخذ عيناه فى الانغلاق وربما يروح فى إغفاءة. فإذا كان المتحدث مسئولاً عن السيطرة على الجمهور، وتلقى تعليمات بعدم التغاضى عن النوم. فإليك أسلوبًا استخدمته أنا بنجاح باهر. بمجرد أن أرى أحد الأشخاص يغلق عينيه، فإنى أطلب من الفصل أن يقف ويتمطى ثم يجلس. بعد ذلك مباشرة، وقبل أن تتاح الفرصة لأى منهم أن يغلق

عينيه فإنى أقول: «يوجد كثيرون منكم يريدون أن يقولوا شيئًا ولكنهم مترددون فى رفع أيديهم، ربما لا يريدون أن يقال عنهم أنهم متحمسون لأداء واجباتهم أكثر مما ينبغى. حسنًا، سوف نسهل الأمر لك. إذا أردت أن أنادى عليك لا ترفع يدك، بدلا من ذلك عليك فقط أن تغلق عينيك. بمجرد أن أرى عينين مغلقتين فى أى مكان وسط الجمهور فسوف أعرف أن صاحبها يريدنى أن أنادى عليه. عند نهاية جملتى سمعت بعض الضحكات نصف المكبوتة، أعقبها ضحك ودى، حيث تأكد المشاهدون أن هذا العدد القليل من النائمين سوف يظل مستيقظًا وإلاّ ينادى عليه.

كيف تتغلب على النظارات الشمسية:

أحيانًا تلتقى ببعض الأشخاص يرتدون نظارات شمسية. وفى تلك الحالة لا يمكنك أن تعرف إذا كانت عيونهم مغلقة أم لا. إليك هذه المعالجة النفسية لمثل هذا الموقف، قد تجدها مفيدة. لمدة تصل إلى خمس سنوات كنت أقوم بالإنتاج المسرحى مرة فى الأسبوع بالنسبة لمشاهدين يتراوح عددهم بين سبعمائة إلى ألفين. أثناء الأداء الأولى لكل فصل جديد، كنت أصادف دائمًا دستة أو أكثر من النظارات الشمسية يرتديها أفراد من المشاهدين. لكن فى الأداء الثانى، اختفت النظارات الشمسية.

إليك الطريقة التى تم بها هذا الأمر. بعد انتهاء كل مسرحية قصيرة فى البرنامج تنادى على «متطوعين» من بين الجمهور وتسألهم عدة أسئلة حول المسرحية القصيرة التى انتهت حالا. يتم اختيار هؤلاء المتطوعين بقولك: هل يتفضل الزميل الذى يجلس فى الصف العاشر مرتديًا نظارة شمسية بالصعود إلى المسرح؟ كما لو كنت استخدمت السحر، فإنك تفاجئ بأن أكثر من نصف النظارت الشمسية قد اختفى. بعد أن تختار المتطوع الثانى من جماعة النظارات الشمسية، فإنك - بطريقة عملية - تكون قد ساهمت فى اختفاء كل ظلال العيون. أحيانًا قد نواجه بشخص عنيد يظل مرتديًا نظارته حتى بعد أن يصعد إلى المسرح، علينا حينئذ أن نختار متطوعنا بقولنا: «هل يتفضل الزميل الذى يجلس على يسار الزميل الذى يرتدى النظارة الشمسية بالصعود إلى المسرح». بعد ذلك يمكننا أن نطلب من الزميل الجالس على اليمين أن يصعد هو الآخر. أثناء ذلك، قد يميل الزميل الجالس إلى الأمام أو إلى الخلف من هذا الشخص

العنيد ويهمس شيئًا فى أذنه. وعليه، تخلع تلك النظارة بعد أن يسرى مفعول تلك النصيحة المهموسة.

مزيد من علم النفس:

إذا كنت ستلقى حديثًا تطلب من خلاله جمهور من المشاهدين أن يوافقوا على وجهة نظر مختلف عليها، فلا تبدأ حديثك بطرح هذا الطلب صراحة. بدلا من ذلك، عليك أن تتبع الأسلوب الذى اختطه مارك أنتونى لنفسه فى خطبته لأصدقائه الرومان ومواطنيه. ادفع الجمهور إلى أن يوافق معك على بعض النقاط التى من السهل تقبلها، وذلك قبل أن تواجههم بالموضوع المختلف عليه، فهذا يعتبر مدخلاً نفسيا ممتازًا.

عندما تكوّن قائمة من الفقرات التى قد تسبب إثارة حماس المستمع (مثل الثروة – الترقية – الصحة – السعادة – وما شابه ذلك)، فإنك تستخدم مدخلاً نفسيًا. عندما تمتلك منفذًا للموقف فى حالة استعداد لمواجهة أى حالة من حالات فقدان الذاكرة تنتابك، فإنه تتوفر لديك قوة نفسية منشطة عن طريق إزالة التهديد. وإذا قدمت جائزة إلى الجمهور بشأن أى نوع من المناظرة، فهذا يعتبر أسلوبًا نفسيًا.

كيف تنادى على رفع الأيدى:

إذا أردت أن تطلب من المشاهدين أن يرفعوا أيديهم لكى يوضحوا شعورهم بخصوص مسألة معينة. فإليك طريقة تتبعها تزودك بميزة نفسية. إذا كان لديك شعور قوى فيما يختص بتلك المسألة وترغب فى إظهاره بالطريقة التى ترضيك، عليك أن تبدأ بطلب رفع الأيدى للتصويت على وجهة النظر المعارضة لك. بعبارة أخرى، إذا كنت تؤيد مسألة معينة، عليك أن تطلب من أفراد الجمهور الذين يعارضون تلك المسألة أن يرفعوا أيديهم أولا.

سوف تجد أن الأشخاص الذين يعوزهم الحماس بخصوص هذا الموضوع سيترددون فى رفع أيديهم. عندما تطلب من المؤيدين رفع أيديهم، سوف يرفع بعض الأشخاص فاترى الحماس أيديهم، حيث إنه لا يوجد لديهم اختيار ثالث. فإذا كان هذا تصويتا نهائيًا. فسوف يتسبب هذا النظام النفسى فى طرح الأسئلة فى إيجاد فرق

كبير فى النتيجة. إلجأ إلى علم النفس فسوف يخدم هذا فى جذب الاهتمام إليك، ويجعلك مؤثرًا بطريقة واضحة.

معونة معالجة الأسئلة بطريقة سليمة

يصعق كثير من المتحدثين من احتمال أن يُسألوا سؤالاً لا يجدون له جوابًا. هذه علامة من علامات نقص الخبرة. إن المتحدث الخبير يعرف تمامًا قيمة الأسئلة وهو على يقين من أنه سوف يُسأل أسئلة لن يجد لها إجابات، ويعرف أيضًا كيف يعالج مثل هذه المواقف عند حدوثها.

طرق مختلفة لمعالجة الأسئلة:

عندما يطرح سؤال فإنه توجد عدة اختيارات لدى المتحدث يختار منها ما يشاء كى يبلور الطلب الخاص بالمعلومات:

١ – يستطيع أن يرد عليه شخصيا إذا كان يعرف الإجابة ولا يرغب فى إطالة أمد المناقشة.

٢ – يستطيع أن يسأل السائل عن مقصده. قد يفعل المتحدث ذلك لكى يطيل أمد المناقشة حتى لو كان المتحدث يعرف الإجابة عن السؤال. أما إذا لم يكن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه بذلك يعطى الفرصة للسائل لكى يوفر الإجابة بنفسه. فى أغلب الأحيان يسأل السؤال ليس بهدف الحصول على إجابة عنه، ولكن رغبة فى إتاحة الفرصة للسائل لكى يستعرض معلوماته.

٣ – يمكن للمتحدث أن يسأل المشاهدين عن رأيهم. على الرغم من أن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه يلجأ لمثل هذا الأسلوب لكى يطيل المناقشة. أما إذا لم يكن يعرف الإجابة، فإنه يطلب المساعدة من الخبرة والذكاء المشتركَين لجمهور المشاهدين، ولذلك مغزى هام دائمًا.

٤ – إذا لم تكن الإجابة معروفة لأى شخص بما فيهم المتحدث، فإن عليه أن يوجه الشكر للسائل لإلقائه الضوء على هذه الجزئية. على المتحدث فى تلك الحالة أن

يعد بالحصول على الإجابة وإرسالها إلى السائل. ينبغى أيضًا أن تحصل المنظمة على الرد حتى يتسنى لها أن ترسله إلى أعضائها فى اجتماعهم القادم.

لا تتطوع بطرح آرائك الشخصية:

إذا كان ممكنًا حاول - أثناء إلقاء حديثك - أن تمتنع عن إبداء رأيك الشخصى، خاصة إذا كنت المتحدث الرسمى باسم هيئة كبيرة أو منظمة حكومية أو أية وكالة أخرى لها وزنها. ففى مناقشة يجرى فيها الأخذ والرد مع الجمهور، من السهل أن تبدى رأيًا شخصيًا، حينئذ وبما أنك تمثل وكالة ما، فمن المحتمل أن يميل المستمع إلى تفسير رأيك على أنه يمثل سياسة الوكالة. على سبيل المثال، قام الرئيس جونسون بزيارة غير متوقعة على مأدبة غداء قصيرة كانت تقيمها زوجته لمجموعة من السيدات بغرض مناقشة دور المرأة فى مكافحة الجريمة. بطريقة غير متوقعة سألت إحدى السيدات الرئيس: ما رأيك فى آباء الأحداث الذين لا يخصصون وقتًا لقضائه مع أطفالهم؟ لكن الرئيس الذى لم يطلع على سياسة الحكومة فيما يتعلق بهذا الموضوع، أحجم عن الإدلاء برأيه الشخصى وأجاب: «أعتقد أنها سوف تكون فكرة طيبة لو سألت زميلاتك من السيدات الأخريات ثم أخبرتنى بما ترونه أنتم».

لا تعليق:

عادة، ينبغى عليك أن تعقد النية لقبول كل دعوة توجه إليك للتحدث. إذا فعلت ذلك فإنك تنمى لديك موقفًا إيجابيًا تجاه عملية الحديث سوف يسهم فى إضافة عناصر جديدة لإخلاصك وحماسك. على أية حال فى بعض الحالات النادرة قد يكون من الأفضل ألا تتحدث، مرة ثانية أشير إلى موقف مشابه إلى الموقف الذى واجهه الرئيس جونسون فى اجتماع السيدات. فإذا كنت - مثل الرئيس - المتحدث الرسمى باسم جماعة كبيرة من الأشخاص، عليك أن تعى أن أى شىء تقوله سوف يحسب على المنظمة التى تمثلها. إذ سئلت رأيك بشأن موضوع مختلف عليه، فمن الأفضل أن تجيب: «لا تعليق» إذا اضطررت إلى إبداء الرأى فمن الأوفق أن تقول بأنك لا تستطيع أن تعبر عن أى رد، حين إنك لم تطلع بعد على سياسة الوكالة التى تمثلها بشأن هذا الموضوع.

فيما يتعلق بالأسئلة والمناقشات مع الجمهور، فإن المتحدث الذى يعد حديثه بطريقة صحيحة، سوف يكون مزودًا بحصيلة وافرة من المعلومات. على الرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بالفترة التى تستغرقها الأسئلة والإجابات بالنسبة لمادة الموضوع، فإن عمق المعلومات لدى المتحدث يمكنه من الأداء بطريقة مشرفة.

معونة الارتباك:

بالنسبة للمسرح. يوجد اعتقاد ثابت أن البروفة النهائية التى تتميز بالأخطاء، تعنى عرضًا جيدًا فى ليلة الافتتاح. إذ حدث فى أثناء البروفة النهائية أن أسدل الستار فى غير الوقت المحدد إذ خرجت البطلة عن النص، إذا وضع الشخص المسئول عن الديكور والإكسسورات جهاز التليفون فى مكان خاطئ. إذا كانت هناك عيوب فى الإضاءة، وإذا ارتكب العديد من الأخطاء الأخرى، فإن المنتج أو المخرج المتمرس يتنفس الصعداء، فهو يعرف أن كل غلطة تحدث قبل ليلة الافتتاح لن تتكرر أثناء العرض الأول للمسرحية أمام المشاهدين. على أية حال إذا انتهت البروفة النهائية بدون حدوث أى خطأ مسرحى، وإذا أدى كل ممثل دوره بطريقة سليمة، كان هذا مدعاة لقلق المنتج والمخرج. عندما لا يخطئ الممثلون والفنيون بالمسرح أثناء البروفة، فقد يعتقدون أنهم قد وضعوا كل شىء تحت سيطرتهم، وعليه يتكاسلون. قد لا يعانون من العصبية، ومن ثم يصبح من المحتمل حدوث كارثة فى ليلة الافتتاح.

من جهة أخرى. إذا حدثت أخطاء أثناء البروفة، فإن الجهود تتضاعف لكى تمنع تكرارها. فى ليلة الافتتاح، يصبح الجميع فى حالة الاستعداد القصوى فهم عصبيون ومصممون على تحسين الأوضاع التى كانت موجودة أثناء البروفة النهائية.

رغبة فى أن تكون بعض الأحاديث غير مؤثرة:

أثناء فصول الحديث المؤثر التى قمنا بتنظيمها، كنا نعد أحاديث قصيرة يقدمها الطلبة. قبل بدء أحاديث التمرين تلك، كنت أفاجئ المشاهدين بأن أعلن أنه من أجل كل فرد منهم فإنى أرجو أن يؤدوا أحاديثهم بطريقة ضعيفة. كنت أوضح لهم أن تلك الأحاديث تشبه البروفة النهائية، فكل طالب موجود بين أصدقائه، وكل فرد يرغب فى معاونة الآخر. فهذا هو الوقت المناسب والمكان المناسب لارتكاب الأخطاء

لأننا نستفيد من كل خطأ نرتكبه. إن الشخص الذى يتخبط فى الحديث لن ينسى ذلك مطلقًا. فهو أو هى سوف يتخذ أو تتخذ الخطوات اللازمة لمنع تكرار ذلك مستقبلا. سوف يشارك جميع أفراد الفصل فى تلك التجربة مع المتحدث عن طريق الاستفادة من خطئه «السعيد» حتى بالنسبة للمدرس، فإنه يجنى مزيدًا من التبصر من كل خطأ من أخطاء المتحدث. لكى تهدئ من التوتر العصبى لدى الطلاب ننصحهم بأنه مهما يحدث من ارتباك داخل الفصل، فيجب أن يبقى داخل جدران الفصل ولن يناقش خارجها. بثبات يتصرف الطلبة بطريقة مؤيدة لهذا التصرف، وينشأ عن ذلك موقف تتحقق فيه المساعدة المتبادلة.

عن طريق تشجيع الطالب على أن يضع فى اعتباره الأخطاء والارتباك الذى يحدث أثناء البروفة كجزء ثمين من عملية الإعداد، فنحن نأمل أن نحقق موقفًا دائمًا وصحيًا تجاه هذه المرحلة من الحديث المؤثر مستقبلا، إذا كنت تعد لإلقاء حديث ما. وتسبب أى خطأ فى إرباكك، فنحن نثق تمامًا فى ،تتصرف بطريقة إيجابية. عليك أن تتنفس الصعداء بارتياح وأنت متأكد أن الحديث الفعلى سوف يكون أفضل، نتيجة تخبطك فى الأخطاء أثناء البروفة.

الفصل الخامس

المعونات المتصلة بأساليب الحديث

فى الفصل الثالث ناقشنا المعونات التى يجب استخدامها لتنظيم حديثك، وفى الفصل الرابع ألقينا الضوء على المعونات التى تساعد على تحسين موقفك تجاه الحديث، وفى هذا الفصل نبحث الأساليب الخاصة بتحسين مقدرة الحديث لديك.

معونة المظهر الحسن:

قال الفيلسوف سيروس فى عام ٤٢ ق. م: «المظهر الجميل هو توصية صامتة» هذا القول يصدق اليوم مثلما كان يصدق منذ ألفى عام مضت. كما بينت على صفحة سابقة، فإننى قد استخدمت لافتة فى بداية الدراسة بفصولى التعليمية كتب عليها «لقد كون الجمهور رأيًا، ولم تُنطق كلمة واحدة».. بعد أن عرضت اللوحة عددت أشياء كثيرة يمكن أن تؤدى بالجمهور إلى تكوين مثل هذا الرأى. يعتبر المظهر من أهم العوامل المتصلة بهذا الموضوع. بمجرد أن يظهر المتحدث أمام الجمهور، فإنه يصبح قيد العرض. فإذا كان مظهره لائقا واستحسن مستمعوه ما يرونه منه، فإنه يكون قد حقق بداية طيبة. أما إذا لم يسر الجمهور بذلك يكون المتحدث قد وضع عقبة فى طريقه.

أثر المظهر:

عندما نستخدم مصطلح «المظهر» فنحن نعنى به الأثر البصرى العام الذى يحدثه المتحدث لدى الجمهور. نعنى به تركيب البنية لديه، أسلوبه فى اختيار ملابسه، الطريقة التى يعد بها، الطريقة التى يقف بها والطريقة التى يتحرك بها. إن المظهر هو كل شىء يراه الجمهور.

على المتحدث أن يناضل دائمًا لكى يحسّن كل شىء يراه الجمهور. على الرغم من أنه لا يستطيع إدخال أى تعديل مؤثر على بنيته الجسمانية، فإن اختيار النوع الملائم فى أحد المحلات الكبرى أن يقدم نصائحه الثمينة فيما يتعلق باختيار الملابس التى تلائم طول الشخص ووزنه ولون بشرته والصفات الجسمية الأخرى. بالنسبة

للأشخاص القصار جدًا فمن المستحسن أن يضعوا فى حسبانهم لبس الأحذية التى تضيف طولا إلى طولهم الحقيقى. بالنسبة ون وتفصيل وقماش أى بزَّة، يوجد اختيار أحسن للون القميص وربطة العنق والمنديل. إذا كنت تتمتع بذوق خاص فى اختيار الملابس وتستطيع أن تفهم فى انسجام الأزياء وملاءمتها بطريقة صحيحة، فإن هذه المشكلة تكون قد حُلت. إذا احتجت إلى مساعدة فأحصل عليها، لا ترتكب خطأ بظهورك أمام جمهور من المشاهدين وأنت ترتدى كرنفالا مضحكًا يُشكل تشتيتا براقًا لهم أثناء حديثك.

الملابس الرسمية أم المدنية: أيهما أفضل؟

من الواضح أنه يجب أن توجه العناية لاختيار الملابس. يعتبر هذا أحد الأسباب لوجود ميزة كبيرة لدى الرجال الذى يستطيعون تقديم أحاديثهم وهم يرتدون الأزياء الرسمية. إذا كان الزى الرسمى مناسبًا تمامًا، وإذا كان نظيفًا وتم كيه جيدًا، فإن الرجل العسكرى أو ضابط البوليس أو رجل الإطفاء أو أى رجل آخر يرتدى زيًا رسميًا يكون حسن المظهر. إذا كنت تقوم بتمثيل منظمة معينة، وكان لديك الاختيار فى أن تلقى حديثا وأنت مرتدٍ زيًا رسميًا أو زيًا مدنيًا، فإنى أوصيك بارتداء الزى الرسمى. لقد عرفت كثير من الهيئات والشركات ميزة الزى الموحد بالنسبة لموظفيها، واتفقت على ارتدائهم للسترات والأثواب المصممة بدقة أثناء العمل.

يعتبر العاملون بشركات الطيران المثال البارز على أناقة هذا الزى والأثر الطيب الذى يتركه.

أسلوب ديجول:

فى عام ١٩٥٩ عندما حدثت ثورة بالجزائر، خاطب رئيس الحكومة الفرنسية الأمة بشأن هذه الأزمة فما هو الزِّى الذى كان يرتديه الزعيم الفرنسى وهو يلقى خطابه؟ لقد ظهر ديجول على شاشة التليفزيون وهو يرتدى زيه الرسمى برتبة عميد، المزين بالأوسمة والشارات التى يضعها كرجل عسكرى. هذه الثورة كانت تتطلب حلا عسكريًا إلى جانب الحل السياسى. لقد عرف ديجول السياسى الداهية أنه سيكسب

كثيرًا بتوجيه ندائه إلى ضباط الجيش. إن تأثير إلقاء هذا الخطاب عن طريق التليفزيون كان له مغزى عاطفى بالنسبة للمشاهدين الذين يرتدون الملابس الرسمية الفرنسية، حيث وجدوا أنفسهم ممثلين فى قائدهم خلال الحرب العالمية الثانية وهو يطلب منهم التأييد.

الملابس تصنع الرجل:

شاهدت مسرحية «بين لصين» فى مسرح يقع بعيدًا عن برودواى. لقد أخذت بالمظهر الفخم لبنتيوس بايلت. أثناء الاستراحة خرجت إلى الشارع وذهبت إلى محل للحلوى، وبمجرد دخولى رأيت «بايلت» يقضى فترة استراحته أيضًا وكان يرتدى قميصًا تحتيًا ورداء جينز أزرق، ولقد تغير مظهره تمامًا خلال بضع دقائق. لم أصل خلال حياتى من قبل إلى تلك المرحلة من تصديق المثل القائل: «إن الملابس تصنع الرجل» مثلما شعرت بذلك الآن.

كيف المظهر مع موقف الحديث:

يُعتبر الإعداد هامًا فى بعض مواقف الحديث. فإذا كان المتحدث سيحاضر عن التفكير المتسامى، فمن الأوفق إن لم يكن مرغوبًا فيه – بالنسبة له – أن يظهر بشعر طويل ولحية مرسلة وسار كرداء خارجى. قد يعد نفس المظهر عقبة بالنسبة لجمهور آخر أو موضوع آخر. تمامًا مثلما نعدل مفرداتنا لتتلاءم مع موقف الحديث. بالمثل، ينبغى أن نعمل على تكيف استعدادتنا ومظهرنا.

الاتزان:

عامل هام آخر بالنسبة للمظهر هو الاتزان. قد يعتلى المتحدث المنصة وبحوزته كمية ضخمة من المواد المطبوعة عن موضوعه، ويبدأ فى ترتيبها بينما ينتظره مستمعوه. إنه يتململ، يضع مذكراته على المنضدة ثم يخلع نظارته وينظفها ويرتديها، يأخذ رشفة من الماء، يعدل وضع الميكرفون، وهكذا. بهذه الطريقة فإنه لا يشير إلى الاتزان. على العكس، يأتى متحدث آخر فيعتلى المنصة ويسير إلى المنضدة، ينظر إلى الجمهور، يتوقف ثم يبدأ فى الكلام. إنه يظهر الاتزان ويؤثر فى الجمهور بطريقة طيبة، ويزود نفسه بمزيد من الثقة بالنفس.

الجمهور يجب أن يرى المتحدث:

لكى نؤكد أهمية المظهر، تخيل متحدثًا يقف فى مؤخرة القاعة وهو يتحدث إلى خلفية رءوس المستمعين بينما يواجهون المقدمة. سوف نفقد الشىء الكثير عندما نستأصل الأثر البصرى. لهذا السبب، يحرص الشخص العادى على مشاهدة وسماع أى حديث هام على شاشة التليفزيون بدلا من الراديو. بما أن المظهر هامّ إلى تلك الدرجة، عليك أن توليه الاهتمام الذى يستحقه عندما تلقى حديثًا. لن يؤدى هذا فقط إلى أن يتذوق جمهورك ذلك الأمر، لكنك أيضًا ستشعر بمزيد من الثقة فى نفسك حيث إنك تكون واثقًا تمامًا من ظهورك بمظهر طيب أمامهم.

«معونة» جهارة الصوت المناسبة:

إذا لم يستطع المشاهد سماع ما يقوله المتحدث، فإنهم يصبحون غير منتبهين. مثل هؤلاء الأشخاص فى تلك الحالة يحلمون أحلام اليقظة أو يغمضون أعينهم ويسترخون أو يشغلون أنفسهم ببعض القراءة أو الكتابة، أو يدخلون فى مناقشة مع جيرانهم. رد الفعل الأخير هذا، من أكثر الأمور ضررًا، حيث إنه مُعد. فبمجرد أن يبدأ فردان فى الدردشة، تبدأ سلسلة من ردود الأفعال، وبسرعة تنشأ أحاديث الهمس المتعددة.

تأكد من أن كل شخص يسمع:

باستثناء مشاكل السمع، إذا كان كل فرد من أفراد الجمهور لا يستطيع أن يسمع، فإنها غلطة المتحدث. أثناء البروفة، إذا كان الحديث سيُقدم فى قاعة ضخمة، على المتحدث أن يضع مساعدًا له فى الأركان البعيدة بالقاعة لإجراء الاختبارات الصوتية اللازمة. خلال الاختبار، عليه أن يتيقن من الحقيقة التى تقول بأن الصوت ينتقل بعيدًا فى القاعة الخالية، ولذلك إذا كانت درجة الاستماع غير واضحة، يجب أن تتخذ الترتيبات اللازمة لتزويدها بمكبر للصوت.

بعد بدء الحديث الفعلى. إذا كانت هناك شكوك بشأن جهارة الصوت، فلا تتردد فى سؤال الجمهور. بهذا الشأن لا تسأل: «هل تستطيعون سماعى فى المؤخرة؟» لأنهم إذا لم يكونوا يستطيعون فلن يكون بمقدورهم الرد. من الأفضل أن تقول بنفس

مستوى جهارة الصوت التى تستخدمها فعلا «إذا كنتم تستطيعون سماعى فى الصف الأخير، هلا رفعتم أيديكم؟».

مستويات جهارة الصوت:

لا ينبغى على المتحدث أن يتحدث دائمًا بصوت عال لكى يتأكد من أن كل فرد يسمعه؛ هذه الطريقة تجعل من الصعب الاستماع إليه وتقلل فى نفس الوقت من قوة تأثيره. مثلما ترتفع الموسيقى وتنخفض لكى تضيف إلى جمالها، على الحديث أن يكون متنوعًا فى مستويات جهارة الصوت. على الصوت أن ينخفض أحيانًا إلى مستوى الهمس لكى يؤثر، ثم يعلو فى أحيان أخرى فوق المستوى العادى بغرض التأكيد. يجب أن يكون مستوى جهارة الصوت العادى على ارتفاع كاف لكى يتمكن الأفراد الجالسون فى الصف الخلفى من السماع بطريقة مريحة لهم.

أما إذا استمر نفس مستوى الصوت طوال الوقت، فإنه يصبح على وتيرة واحدة ويتسبب فى نوم المستمعين. عندما يقوم المنوم المغناطيسى بوضع فرد تحت تأثير التنويم المغناطيسى، فإن درجة جهارة صوته تظل على نفس المستوى وهو يحثه على النوم. وعليه، يجب أن تتجنب أن يظهر صوتك كصوت المنوم المغناطيسى وأنت تلقى خطابك.

يوجد شىء مؤكد إذا تذكرت دائمًا أن تكون متحمسًا، فإن درجة جهارة صوتك ستتغير بطريقة آلية وتضفى لونًا خاصًا على حديثك.

معونة تنويع سرعتك:

يمكن مقارنة تنويع السرعة التى ينبغى استخدامها بطريقة عادية فى أى حديث، بعملية قيادة السيارة.

القيادة والحديث فى عملية مقارنة:

عندما تبدأ فى قيادة السيارة، فإنك تسير ببطء لتقاوم القصور الذاتى ثم تزيد من سرعتك تدريجيًا حتى تصل إلى السرعة التطوافية للسيارة. عندما تبدأ حديثًا، عليك أيضًا أن تبدأ ببطء فى غالب الأحيان. تكون المرة الأولى التى يستمع إليك فيها

الجمهور، فيبدءون فى التعرف على صوتك، تسمح لهم السرعة البطيئة أن يفهموك بطريقة صحيحة منذ البداية، يضمن لك ذلك أن مقدمتك الجيدة لن تذهب هباءً. بعد الدقائق القليلة الأولى، عليك أن تستخدم سرعتك العادية فى الحديث.

بعد أن تصل السيارة إلى سرعتها التطوافية، فإنها لا تستمر تمامًا على نفس السرعة تحت كل ظروف القيادة. عندما تصادف طريقًا عامًا مفتوحًا وممتدًا، فإن السرعة تزداد. أما فى الطريق الملىء بالمنحنيات، فإن السرعة تنخفض. عند ظهور النور الأحمر تتوقف السيارة على نفس المنوال، بعد أن يصل المتحدث إلى سرعته العادية فى الحديث، فإنه لا يستمر على نفس الوتيرة دائمًا. فعندما يصل إلى فقرة أقل أهمية نسبيا، فإنه يسرع أما إذا صادف فقرات مهمة للغاية فإنه يبطىء وعندما يريد فى الواقع أن يؤثر فى الجمهور فإنه يقف أو يتوقف.

إن أى متحدث عن طريق تنويع سرعته بطريقة مؤثرة، يمكنه استخدام هذا الأسلوب الفنى لكى يجعل الجمهور يميز بين ما هو هام وما هو غير هام. إن السرعة التى تتنوع بطريقة مؤثرة تقدم لنا ميزة أخرى: إنها تكون أكثر تشويقًا من السرعة الرتيبة المستمرة. لقد ذكرنا أن المنوم المغناطيسى يلجأ إلى مستوى صوتى رتيب لكى يضع شخصًا ما تحت تأثير التنويم المغناطيسى، هو أيضًا يستخدم سرعة مستمرة ليصل إلى النوم. من فضلك لا تقلد المنوم المغناطيسى.

ضع سرعتك العادية فى خدمة المستمع العادى:

على المتحدث أن يعى أن كل جمهور يتكون من أشخاص مختلفين فى درجة ذكائهم. البعض منهم مزود بقدرات عالية، والأغلبية متوسطو الذكاء، والبعض تحت المتوسط. فإذا تكلم المتحدث ببطء شديد، فمن المحتمل أن يصاب المستمعون مرتفعو الذكاء بالملل. أما إذا تكلم بسرعة كبيرة، فمن المحتمل ألا يستطيع المستمع تحت المتوسط المتابعة. ومن ثم، يصاب بالإحباط ويفقد الاهتمام. إذا استخدم المتحدث السرعة العادية لكى يرضى غالبية أفراد الجمهور بحيث يبطء ويسرع من حين لآخر، فسوف تكون الفرصة متاحة أمامه لكى يستحوذ على اهتمام كل فرد من أفراد الجمهور.

معونة التغير الجيد فى مقام الصوت والنبرة الجيدة:

يضفى التغير الجيد فى مقام الصوت والنبرة الجيدة شخصية على الصوت. فذلك يشكل وسيلة لنقل المعنى وظلال المعنى وأحيانًا يعمل على تغيير معانى الكلمات. على سبيل المثال، إذا قلنا: «إن توم متلهف دائمًا لكى يلقى حديثًا» بنبرة عالية وارتفاع عادى فى الصوت، فنحن نوافق عليها كجملة حقيقية. الآن دعنا نلجأ إلى نبرة ساخرة ونضع مقامًا صوتيًا عاليًا على كلمة «دائمًا» فى تلك الحالة تنقل إلينا الجملة معنى أن توم ليس دائمًا متلهفًا». دعنا الآن - نلجأ إلى نبرة استفهام ونضع مقامًا صوتيًا عاليًا على كلمة «متلهف» فهكذا تنقل إلينا تلك الجملة معنى أنه من الصعب تصديق أن توم متلهف.

أى فرد يستمع بعناية إلى الأسقف شين أو الأسقف بيللى جراهام، من المؤكد أنه سيتأثر باستخدام مقامات الصوت المتنوعة والنبرة الجيدة. كلاهما يتحول بمهارة من نبرة الرجاء إلى التحذير إلى الحب إلى التساؤل إلى الغضب إلى الاحتقار إلى الإثارة إلى التهدئة وهكذا. كل شعور من تلك المشاعر ينعكس فى صوتى هذين المتحدثين البارزين. وتعتبر تلك الخاصية للحديث المؤثر، مسئولة إلى حد كبير عن مقدرة الأسقف شين أو دكتور جراهام على إثارة عواطف مستمعيها.

الحديث الطبيعى يعكس مقام الصوت والنبرة:

خلال السنوات العشر الماضية، كنت أقضى شهرين أو ثلاثة كل عام بجزيرة «مونتسيرات» فى البحر الكاريبى، حيث يتحدث السكان هناك الإنجليزية. عندما يتحدثون إلى السياح ببطء فإنهم يفهمونهم. من جهة أخرى، حينما يتحدثون مع بعضهم البعض، فإن لهجتهم تبدو كما لو كانت لغة أجنبية. على أية حال على الرغم من أننى لا أستطيع أن أفهم منها كلمة واحدة، إلا أننى لم أجد صعوبة فى أن استشف بعض المعانى من خلال طبقة أصواتهم ونبراتهم. كما هو الحال فى أمريكا. فإن الأطفال فى الجزيرة منطلقون تمامًا. أحيانًا أقف بسيارتى بجوار فناء المدرسة واستمع إلى مناقشاتهم المليئة بالنشاط والحيوية. لو امتلك الخطباء عمومًا نصف طبقة الصوت

والنبرة التى تميز أى مجموعة من هؤلاء الأطفال الصغار، فإنهم سيعدون علامة مميزة على التحسن فى ميدان الحديث المؤثر.

مزيد من الهواية:

إن كلمة مثل «هاو» تشير إلى شخص يتوق إلى أن يصبح ممثلا. والذى يشرع فى التمثيل بمجرد تعرضه لأدنى قدر من الاستثارة. بالمثل فإن المتحدث العادى قد يصبح أكثر تأثيرًا إذا ترك نفسه على سجيتها وأصبح هاويًا أكثر. بدلا من أن يتبع نموذجًا معدًا فى الحديث، فإنه يخاطر بأن يصبح مختلفًا. دع طبقة الصوت لديك تتراوح ما بين الهمسة والصيحة، دع سرعتك تتردد ما بين البطء والسيل الجارف من الكلمات، ودع مقام صوتك ونبرتك تضيفان قدر استطاعتها من اللون والعاطفة على حديثك بقدر ما يحتمل.

معونة أن تكون مولعًا بالحديث:

من الأمور الطريفة: إذا طلبت من مجموعة من الطلبة أن يقدموا أحاديث مدة كل منها دقيقتان فى مواجهة جمهور فإن حوالى نصفهم سوف يشعرون كما لو أنه قد طلب منهم مواجهة فرقة المطافئ.

إلا أن نفس هؤلاء الأشخاص سوف يخرجون إلى الصالة خلال فترة الاستراحة ويقضون فترة الدقيقتين المخصصة للحديث العظيم فى مناقشات مع زملائهم الطلبة. أن كلمة البداية فى الجملة الأخيرة هى «المحادثة».

عندما يدخل الأشخاص فى نقاش فإنهم يهدءون ويصبحون طبيعيين. بالمثل، يجب أن تشعر بهذا الشعور عندما تتحدث إلى جمهور. إذا وجدنا وسيلة نستطيع عن طريقها أن نستبدل أسلوب المحادثة لدى شخص ما بطريقته فى مخاطبة الجمهور، فسوف يحدث تقدم ملموس فى قوة تأثيره عند مخاطبة الجماهير، حيث إن هذا التغير المفترض يعتبر على درجة كبيرة من الأهمية علينا أن نطرح هذا السؤال: «هل توجد وسيلة لإيجاد هذا البديل؟».

نعم توجد وسيلة. فى المرة القادمة التى تعتلى فيها منصة الحديث. تأكد تمامًا من أن الجمهور يتكون من أفراد مثلك. بدلا من أن تتحدث إلى أو مع جمهور كبير تحدث

إلى أفراد. خصص لكل مستمع جزءًا من حديثك. اجعل منها لعبة. حاول أن تتحاور مع أكبر قدر من الأفراد المستمعين يتاح لك قبل أن تختم حديثك.

كيف تطور أسلوب المحادثة:

من أحسن الأساليب لتطوير أسلوب المحادثة، هو أن تقضى على الرسميات التى تسود المجموعة العادية للشباب. وزع بطاقات الأسماء حتى يتم التعارف اللازم بين أفراد المجموعة على أساس معرفة الاسم الأول لكل فرد. اعمل على إزالة المقاعد الحالية حتى يتسنى للمجموعة أن تجلس متلاصقة. اعمل على أن تبتسم كلما كان ذلك ممكنًا لكى تخلق جوًا من الدفء، وتحافظ عليه أثناء ابتسامك انظر إلى الأشخاص. حاول أن تحافظ على اتصالاتك الصوتية والعاطفية على أساس فردى مع المستمعين بين الجمهور. ركز انتباهك على إيجاد نوع من الاتصال يعتمد على الاحتكاك بين فرد وفرد لكى يتحقق بين المتحدث والمستمع. وبذلك فسوف يتحسن أسلوبك فى المحادثة.

معونة الإيماءات

فى عام ١٩٥٨ عانى مركز مدينة نيويورك من مصاعب مالية حيث فاقت تكاليف إخراج مسرحية «الملك لير» للمسرح الميزانية الفعلية المخصصة لإنتاجها. ثم قبل ليلتين من بدء العرض كسرت ساق أورسون ويلز واضطر إلى أن يمثل دور الملك لير وهو يجلس على كرسى متحرك وبذلك خسر العرض أموالاً طائلة. الفرصة الوحيدة لتعويض بعض من تلك الخسائر كانت عن طريق المقلد الفرنسى «مارسيل مارسو» الذى تقرر أن يظهر على المسرح لمدة أسبوعين. وقد فعل. حيث قدم عرضًا لمسرح امتلأ عن آخره بالجمهور كل ليلة. وعليه، امتد ارتباطه بالعرض. لقد حقق مارسيل مارسو أمرًا يعتبر ظاهرة مميزة. بمفرده حول الموسم الفنى لمركز المدينة من موسم فاشل إلى موسم ناجح، فعل هذا بغير أن ينطق كلمة واحدة على المسرح.

إنها تجربة مسرحية هائلة أن تدخل مسرحًا وتظل بداخله ثلاث ساعات ثم تغادره بدون أن تسمع أقل صوت من مارسو. لم يكن مضطرًا أن يستخدم فمه ليرسى معنى معينًا، بل استخدم يديه ووجهه وكل جسمه لينقل الأحاسيس التى يرغب فى إيصالها.

ذات يوم، خلال مقابلة معه فى الفندق الذى يقيم فيه، وجه إليه سؤال عن تلك المعانى التى تتميز بها إيماءاته فأجاب: ألاتتركنا أكثر اللحظات إثارة فى حياتنا بلا كلمات؟

استخدام الإيماءات ينعكس على الصوت:

كل متحدث مؤثر يستخدم الإيماءات. حيث تعمل اللغة الجسدية «على أن تجعل الكلمات التى تصاحبها كلمات متحركة. لكى نبرهن على أن الإيماءات تحدث تغييراً فى الصوت، سألنا عديدًا من الطلبة أن يقرأوا بطريقة فردية مقطوعة معينة مرتين. مرة وهم يضعون أيديهم فى جيوبهم، ومرة أخرى مستخدمين الإيماءات. نخصص ثلاثة من القضاة يجلسون فى مؤخرة القاعة وظهورهم فى مواجهة المتحدثين. بعد أن يستمعوا إلى كل قارئ، وهو يتلو القراءتين بصوت القضاة. بالنسبة لكل حالة فإنهم يفرّقون بطريقة سليمة بين القراءات المصحوبة بإيماءات وتلك التى بدون إيماءات.

الإيماءات فى بداية الحديث:

فى بداية أى حديث يتم التعارف بين المتحدث والجمهور. فالسرعة بطيئة عن المعتاد وطبقة الصوت ثابتة تمامًا ولا توجد إيماءات. فى الواقع، ليست خطيئة أصلية أن تضع يدك فى جيبك فى البداية (خاصة إذا أسفر هذا الوضع الطارئ عن خلق نغمة جيدة للمحادثة، لكن ينبغى بعد أن نفرغ من الملاحظات الافتتاحية أن نجعل أيدينا جاهزة لاستخدامها فى إحداث الإيماءات التى تضفى الكثير على ما يتصل بالحديث.

على الرغم من أن اليدين والذراعين تنتجان غالبية الإيماءات، إلا أن الجسد كله ينشغل فى إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال. فى الحقيقة تم وضع علم يسمى «علم الإحساس بالحركة فى العضلات والأوتار العضلية» فى أوائل عام ١٩٥٠ - وضعه د. راى بيردويستل. بالإضافة إلى ذلك كتب العديد من الكتب عن الإيماءات. إليك على سبيل المثال كتاب (كيف تقرأ شخصًا كما تقرأ كتابًا)[١] تأليف نيرنبرج وكاليرو.

يوجد لدى الجيش حشد من الإيماءات تسمى «إشارات الأيدى» تشير إلى معان

---

(١) جيرارد أ. نيرنبرج وهنرى، وكاليرو (كيف تقرأ شخصًا كما تقرأ كتابًا) (نيويورك: مؤسسة هولورد المتحدة للكتب ١٩٧١).

منوعة يلجأ إليها المسئولون بالجيش عندما يكون الهدوء مطلوبًا أو عندما يمنع ضجيج المعركة سماع الأوامر العادية أو فى حالة ما إذا سمحت المسافات الكبيرة فقط بإجراء الاتصالات البصرية.

أنواع الإيماءات:

يومئ الناس باستخدام العيون والحواجب - الفم - اللسان - تعبيرات الوجه - الأذرع - الأيدى - الأرجل - السيقان - إمالة الذقن - أنواع مختلفة من الابتسامات. فى الحقيقة أسفرت البحوث عن اكتشاف أكثر من مائة إيماءة مميزة للوجه واليد والجسم. وعلى الرغم من هذا التنوع الهائل فى الإيماءات المتاحة، فإن بعض المتحدثين يقفون أمام الجمهور ويستخدمون فقط أحبالهم الصوتية توجد بجانبى - وأنا أكتب هذا الكلام - صور لزعماء العالم وهم يتحدثون اقتطعتها من الصحف والمجلات على مدى الأعوام العديدة الماضية تجمعهم كلهم صفات واحدة مشتركة فى كل صورة تلحظ تعبيرات الوجه وهى تنطق معبرة وتستطيع أن تحس درجة الإخلاص والحماس التى يشعر بها المتحدث ويعرضها فى نفس الوقت لمشاهديه. فى كل صورة من تلك الصور يومئ الزعيم العالمى بذراعه المرفوعة، يشير إلى أحد الجوانب، يدق بعنف مستخدمًا حذاء، يطبق يديه - يمد ذراعيه على أقصى اتساع أو تتشابك يداه فى وضع الصلاة - يرفع عدة أصابع إلى أعلى أو يشير بأصبعه السبابة باتجاه الجمهور.

الإيماءات التى تذكر:

من المحتمل أن أكثر الإيماءات فى التاريخ القريب، والتى أثارت جدلاً كبيراً حولها، فعلها رئيس الوزراء السوفيتى نيكيتيا خروشوف. فى أثناء إلقائه خطابًا بالأمم المتحدة، انفعل حماسًا لدرجة أنه خلع حذاءه ودق به بعنف على منبر الخطابة على صفحة سابقة أوصينا بأن تلجأ إلى هذا التصرف عند الضرورة، لكننا لا نوصى بأن تخلع حذاءك بل حاول أن تستخدم أسلوبًا مبتكرًا يتذكره الناس ويتحدثون عنه بعد انتهاء حديثك.

إيماءة أخرى فعلها خروشوف قبل حادثة الحذاء بفترة قصيرة وستبقى حية فى

ذاكرتى إلى الأبد. حضر رئيس الوزراء خروشوف حفل استقبال أقيم له وغادره مبكرًا ثم استدعاء سيارته الليموزين وانتظر خروشوف على رصيف المشاة عبر الشارع أدار صبى يقف فى نافذة مسجل الصوت الخاص به فانطلق صوت نشيد «العلم المرصع بالنجوم» ليصافح أذنى المستمع الأسير المتمثل فى شخص رئيس الوزراء الروسى. ماذا فعل خروشوف؟ نظر إلى النافذة فرأى الصبى الصغير، ثم صعد على إفريز الشارع – وكما لو كان يقود أوركسترا سيمفونى، أشار بكلتا ذراعيه حتى انتهت آخر نغمة من النشيد لم يستطع القليلون منا الذين شاهدوا هذا العرض المتسم بالروح الطيبة من جانب واحد من أقوى الرجال على وجه الأرض، أن يحجموا عن تحيته بعاصفة من التصفيق.

الإيماءات ينبغى أن تكون طبيعية:

فى مسرحية هاملت «يشير شكسبير إلى الإيماءات حينما يقول: «لا تنشر الهواء» وقوله أيضًا: «اجعل الفعل مطابقًا للقول، واجعل القول مطابقًا للفعل». إن شكسبير يحبذ الطبيعية، وهذه تعتبر نصيحة طيبة. أحيانًا يلجأ بعض المتحدثين إلى استخدام الإيماءات «المسجلة» بحيث تؤدى فى مكانها الصحيح أثناء الحديث. ليس هذا مستحسنًا من المعروف أن ودروويلسون عندما حضر فى برنستون علقت خريطة على باب غرفته عليها رسوم لإيماءات يؤدى استخدام طريقة كهذه إلى جعل الحديث حديثًا ميكانيكيًا ويعمل على تدمير الأثر الطبيعى للمحادثة الذى تحاول تحقيقه.

فى الحالات التى كان يتحدث فيها الرئيس فرانكلين روزفلت وهو واقف كان يسند جسمه بذراعيه. وبما أن يديه وذراعيه تكون غير متاحة للاستخدام فإن روزفلت ابتكر أسلوبًا مؤثرًا باللجوء إلى الإيماء عن طريق تحريك رأسه للتأكيد.

الإيماءات المعروفة:

إذا قلبّت أحداث التاريخ الماضية. سوف تعثر على إيماءة استخدمت فى زمن السيد المسيح وبقيت معنا حتى اليوم. عندما استخدمت إيماءة «خفض إبهام اليد» فى الكولوسيوم بروما، فأنها كانت تعنى نهاية حياة شخص ما. وعندما نفعل تلك الإيماءة اليوم، فإنها تدل على أننا لا نوافق على شىء بعينه.

توجد بعض الإيماءات الشائعة الأخرى هز الكتفتين مع رفع راحة اليد يعنى «ما الذى أستطيع أن أفعله؟» إمساك الأنف يدل على «وجود شىء ذى رائحة كريهة» الإشارة بالأصبع السبابة إلى الخد وإدارته فى دائرة صغيرة تعنى «أنه مجنون» أحذر الإيماءات الشائعة التى قد تدل على معانٍ وقحة. أثناء حملة انتخابات الرئاسة عام ١٩٧٦. اضطرب نائب الرئيس روكفلر عندما شاع أمر إيماءة غريبة استخدمها فى الرد على المتسائلين من الجمهور.

عندما تتحدث أمام الجمهور لا تعتمد فقط على صوتك فأنت تملك جسدًا مميزًا قادرًا على فعل كل أنواع الحركات المميزة. دع جسدك يحسّن حديثك عن طريق استخدام الإيماءات، فهى تعتبر متنفسًا مدهشًا للعصبية، وستجد أنك تتمتع بها.

«معونة» الوقفات

حدث توافق شيق للحوادث أود أن أقصه عليكم. قبل أن أكتب عن الوقفات قررت أن آخذ استراحة وأمشى حتى آخر الرواق لكى ألقى نظرة على الكاريبى. وجدت شجيرة خبيزة فى نهاية الرواق وطائرًا مترنمًا يرفرف بجناحيه حول أغصانها. كان الطائر ينطلق بسرعة غير معقولة من زهرة إلى زهرة، بعد أن يصل إلى كل هدف فإنه يتوقف فى منتصف المسافة محلقًا فى الهواء قبل أن يضع منقاره الرفيع داخل الزهرة لقد توقف الطائر المُغرِد لكى يكون أكثر تأثيرًا.

بديل الأصوات الـ «آر» و الـ «آه»:

تساعد الوقفات المتحدثين كى يصبحوا أكثر تأثيرًا. يمكن أن يحدث تحسن فورى عن طريق إحلال الوقفة محل عادة سيئة. لو رجعنا إلى الوراء إلى فصل «لا تهتم»، نجد أننا تحدثنا عن أصوات الـ «آر» والـ «آه». إذا كنت تعانى من ملحقات الحديث تلك التى لا فائدة منها مطلقًا، فعليك من الآن فى استخدام الوقفات فى مكانها الصحيح.

الوقفة تستطيع أن تؤثر على المعنى:

لكى أوضح كيف يمكن أن تغير الوقفة أو غيابها معنى أى جملة. فإنى أكون ممتنًا لو

قرأت بصوت عال ما يلى من اقتباسات متماثلة الكلمات. من فضلك توقف لمدة ثانيتين حيثما ترى ثلاث نقاط (.....) إليك القراءة الأولى:

– «معذرة لا يمكن أن أسافر إلى سيبيريا» (إذا كان المعنى يبدو محيرًا بالنسبة لك، فإن ذلك نتيجة عدم وجود وقفة). والآن إلى القراءة الثانية:

– «معذرة لا يمكن.. أن أسافر إلى سيبيريا» (للأسف إنها تبدو كجملة رثاء. والآن إلى القراءة الثالثة: «معذرة... لا يمكن أن أسافر إلى سيبيريا» شكرًا يا إلهى، إنها تبدو كما لو كنا قد أنقذنا حياة).

– ثلاث جمل، نفس الكلمات. معانٍ مختلفة. كل ذلك نتيجة الوقفات.

البارزون فى استخدام الوقفات:

عندما توفى إدوارد رمارو احتوى نعيه على تلك الكلمات «كانت وقفاته أكثر بلاغة من كلماته. أثناء الحرب العالمية الثانية استمع ملايين الأمريكيين إليه وهو يقرأ نشرات الأخبار التى كانت تبدأ دائمًا بكلمات: «هنا... لندن» بعد انتهاء الحرب أصبحت افتتاحيته «إليكم نشرة الأخبار».. طوال عمله بالتليفزيون عمل على إثراء أسلوبه الناعم غير الرسمى عن طريق استخدام الوقفات التى تجذب الانتباه.

عندما توفى جاك بنى تضمن نعيه الكلمات التالية «كانت الوقفات دائمًا أكثر بلاغة من ملاحظات الإضحاك». كان بنى ماهرًا فى استخدام التوقيت الهزلى. كذلك استخدم بوب هوب أيضا الوقفة بطريقة ماهرة. قد يروى الاثنان بنى وهوب نكتة ولا تثير ضحكًا كثيرًا، حينئذ، بدلا من الحديث يمكن أن يستخدما وقفة ممتزجة بنظرة متعجبة. كلما طالت الوقفة ارتفعت الضحكات.

توقف قبل وبعد النقاط الهامة:

تصبح الوقفة أكثر تأثيرًا عندما نستخدمها قبل أو بعد النقاط الهامة. على سبيل المثال، إذا سألنى شخص ما أن ألخص فى جملة واحدة أهم رسالة لهذا الكتاب. فأننى أقول: «فوق كل شىء آخر... تذكر الضرورات... بذلك تكون قد استفدت شيئًا عظيمًا من قراءتك لهذا الكتاب».

لاحظ أننا توقفنا قبل وبعد الكلمات. «تذكر الضرورات» تلك هى الفكرة الهامة نرغب فى إعطائها تأكيدًا كبيرًا.

حصل جارى كوبر على جائزة أكاديمية عن دوره فى فيلم «الظهيرة فى ذروتها» لقد عرف قليل من رواد السينما لماذا كان مشهد إطلاق النار وهو قمة الفيلم مختلفا قليلا عن أى مبارزة بالمسدسات صورت سينمائيًّا قبل ذلك. طوال المشهد كله من البداية وحتى اللحظة التى يواجه فيها البطل الشرير فى الشارع المهجور الملئ بالأتربة، كنّا نسمع الموسيقى الرئيسية للفيلم. فى بعض الأحيان يرتفع صوت الموسيقى، وأحيانًا أخرى ينحسر الصوت، ولكنها كانت موجودة دائمًا. أخيرا خرج جارى كوبر إلى الشارع – ويده مستعدة على الزناد ليسحب مسدسه وبدأ فى السير ببطء باتجاه ساحة المبارزة... حينئذ توقفت الموسيقى.. أعقب ذلك وقفة صامتة فى شريط الصوت لأول مرة فى المشهد وكان الأثر محركًا للمشاعر إنها الوقفة قبل حدوث شىء هام، ومن ثم جعلت نقطة الذروة فى الإثارة عظيمة.

توقف فى الأماكن المناسبة:

تحذير وحيد فيما يتعلق بالوقفات: لاتستخدمها بعد جملة قد يساء فهمها. مثال محير على ذلك حدث عندما كانت إحدى السيدات تقوم بتقديم أحد المتحدثين الضيوف، عند نقطة معينة قالت: «إننى أعرف أنه قادر للغاية لأننى عملت تحت رئاسته لسنوات كثيرة، ثم توقفت.. فى أثناء توقفها قهقه أحد أفراد الجمهور، انتشر الأمر ثم سمع الضحك والهمس بين جمهور الحاضرين. كان هذا من سوء الطالع بالنسبة للسيدة وأيضا بالنسبة للمتحدث.

خلال تجربتى التى استمرت لمدة ستة وثلاثين عامًا مع الحديث المؤثر فإن المقطع السابق يسجل المرة الوحيدة التى أضرت فيها الوقفة بالحديث. بعد ذلك التقديم سيء الحظ، وحيث إننى كنت مسئولا عن البرنامج، سألت السيدة عن سبب توقفها هكذا لمدة طويلة فشرحت لى أنها لم تتبع الملاحظات التى كتبتها بطريقة سليمة. وعليه، فقدت حبل أفكارها. لقد كان الإعداد الجيد والتدريب كفيلان بتجنب هذا الحظ العاثر.

وقفاتك سوف تصبح مؤثرة فقط إذا استخدمتها:

يشبه تقديمك للوقفة للمرة الأولى بقبض الجولف بطريقة صحيحة. إنك لا تشعر بالطريقة الصحيحة لاستعماله. على أية حال، كما أنك تعتاد بسرعة على الإمساك بالمضرب بطريقة سليمة، بنفس الطريقة تشعر سريعًا بسهولة استخدام الوقفات. فى ملاحظاتك عن الأماكن التى ترغب فى أن تستخدم فيها الوقفة الطويلة. فى البداية سوف يتعين عليك اقحام الوقفات عن عمد. لكن بعد فترة سوف تفعل هذا بطريقة طبيعية. عندما تبدأ فى تذوق الصمت التام للجمهور أثناء إحدى وقفاتك وتحس التوقع من جانبه فى انتظار كلمتك التالية، فإنك تكون قد اتخذت خطوة جبارة باتجاه الحديث المؤثر.

«معونة» الوضع المناسب:

هل رأيت من قبل متحدثًا ينحنى على المنضدة أثناء حديثه؟ إذا أجبت بالإيجاب، فإن هذا يعنى أنك لاحظت مثل هذا الوضع الضعيف. إننى أخمن أن هذا المنظر قد ترك أثرًا سيئًا فيك. يستاء بعض المستمعين إذا وقف المتحدث بطريقة مترهلة للغاية لأن هذا دليل على عدم الاحترام، فهم يشعرون بأن عليه أن يبدو مهتمًا بجمهوره إن لم يكن على الأقل مهتمًا بموضوعه.

وضع التكاسل الزائد عن الحد يدعو إلى صرف الانتباه:

توجد نتيجة أسوأ تتصل بوقوف المتحدث فى وضع ضعيف غير رأى الجمهور السلبى. عندما يكون جسم المتحدث متكاسلا بدرجة كبيرة، فإنه يتسبب فى إيجاد عقل متكاسل للغاية ينتج عنه جمهور مسترخ تمامًا، مما يؤدى إلى صرف الانتباه. علينا أن نعترف بوجود خط رفيع نسبيًا بين الجمهور المسترخى (وهو أمر مرغوب فيه) والجمهور المسترخى أكثر من اللازم (وهو الأمر غير المستحب). يشكل هذا الأمر تحديًا للمتحدث المؤثر كى يحاول أن يتعرف على هذا الخط الفاصل، ثم يضع الجمهور المسترخى عصبيًا على جانب الخط الخاص بالانتباه.

الوضع الصحيح:

الوضع الصحيح للحديث هو البساطة نفسها. عليك أن تقف بطريقة مريحة مشدود القامة موزعًا وزنك بطريقة متساوية على كلتا القدمين. يعتبر هذا الوضع أقل الأوضاع التى تسبب التعب وأكثرها إرشادًا إلى التركيز الجيد.

عليك ألّا تقف فى بقعة واحدة لمدة طويلة ما لم يكن هذا ضروريًا بالقطع كى تفعله قد تنشأ مثل تلك الضرورة إذا كنت مسئولا عن الكاميرا أثناء تصوير سينمائى أو تليفزيونى. فى مثل تلك الحالة يمكن فهم وقوفك فى بقعة واحدة.

حينما يكون الأمر ممكنًا، عليك أن تتحرك وأنت على المنصة عندما تسير إلى نهاية المسرح، فإن المستمعين يتابعوك بعيونهم وأحيانا ينتقلون فى مقاعدهم. يعتبر هذا التغيير فى الوضع بالنسبة لهم مدعاة للاسترخاء. يؤدى التغيير فى المنظور كنتيجة لرؤيتك فى وضع جديد إلى جعل الاستماع أكثر تشويقًا. مثل هذه الحركة تفيدك لأنها تعوضك عن أثر التعب الذى تشعر به لوقوفك فى مكان واحد. والأهم من ذلك. أن الحركة تولد الحماس إلى جانب بعض الإيماءات الموحية..

«معونة» كثير من «نحن» قليل من «أنتم»:
وبعض من «أنا»:

على صفحات هذا الكتاب ربما لاحظتم أننى غالبًا ما استخدم الضمير – «نحن»، ربما تعجبتم أيضًا من هم الأشخاص الآخرون الذى يتعاونون معى فى إعداد هذا الكتاب. والإجابة هى أنه لا يوجد مؤلف آخر مرتبط بهذه العملية. لقد استخدمت الضمير «نحن» من باب التعود فقط. طوال عملى فى التدريس تجنبنا ضمير المتكلم المفرد «أنا» لكى نستخدم ضمير المتكلم الجمع «نحن» للأسباب التى سنوردها فى الفقرات التالية.

استخدم كثيرًا من «نحن»

عندما يستخدم المتحدث الضمير «نحن» بدلا من الضمير «أنا» فإن المشاهدين يتمكنون من تقييم الجملة بطريقة أفضل. من السهل عادة تقبل الإجماع فى الرأى

لدى جماعة أو سياسة أى منظمة عن تقبل رأى فرد واحد. أيضًا إذا لجأ المتحدث إلى استخدام «نحن» فلن يتحتم عليه أن يدافع عن الجمل الجدلية كالمعتاد. فمن الصعب بالنسبة للمشاهدين أن يشنوا هجومًا على الضمير «نحن» وهو ليس حاضرًا بالمقارنة بالضمير «أنا» الذى يقف أمامهم. لذلك، ينبغى عليك أن تستخدم كثيرًا من «نحن» فى أحاديثك.

استخدم قليلا من «أنتم»:

لا يحب الناس أن تتحدث إليهم بقدر حبهم لأن تتحدث معهم. لهذا السبب، فنحن نحاول أن نوجد نغمة المحادثة فى أحاديثنا. إذا استخدم المتحدث الضمير «أنتم» بصفة دائمة، فسوف يبدو كما لو كان يتحدث إلى الجمهور. أما إذا استخدم «نحن» كثيرًا فإنه سوف يبدو كما لو كان يتحدث مع المستمعين.

استخدم بعضًا من «أنا»:

إذا استمر المتحدث فى استخدام الضمير «أنا»، فقد يتولد الإحساس لدى الجمهور بأنه يعتبر نفسه «العرض كله» أما إذا استخدم المتحدث الضمير «أنا» من حين لآخر فهذا أمر صحيح للغاية خاصة إذا كان يروى تجربة شخصيته.

لقد تسبب استخدامى لكلمة «أنا» فى إحداث مصاعب خطيرة لى أثناء الحلقة الدراسية التى وصفتها فى الفصل الثالث عندما ناقشنا «معونة أن تعرف جمهورك». كان على كل ضابط من الضباط العظام الملتحقين بهذه الحلقة أن يلقى حديثًا مدته ثلاث دقائق أثناء فترة الدراسة المسائية. لكى أسمح بالإعداد للحديث أثناء فترة الغداء، حضرت إلى الفصل فى الساعة الثانية عشرة إلا الربع قبل الظهر لأعطى تعليماتى النهائية للطلبة بخصوص هذا الموضوع. بعد أن شرحت المطلوب منهم طلبت من الطلبة أن يراجعونى بساعاتهم أثناء إلقائى لحديث الدقائق الثلاث. بعد انتهاء حديثى القصير الذى ألقى الضوء على تجربة شخصية سألتهم عما إذا كانت لديهم أية أسئلة، فقال أحد نواب مفتش الشرطة بدون أن يرفع يده: «إنه لمثال سئ حيث استخدمت كثيرًا من «أنا»». مثل هذه الملاحظة المفاجئة، كان لها أن تحمل إلينا مذاقًا غير طيب لو كانت قيلت فقط فى حضرة الطلبة ومعهم المعلم. على أية حال،

وبالإضافة إلى ذلك، كان يحضر فى جانب من الغرفة ويراقب النشاط الجارى قائد أكاديمية الشرطة وصحفيون من النيويورك تايمز والديلى نيوز. لقد كنت فى موقف حرج.

نظرت إلى الفصل ثم ابتسمت وقلت: أيها السادة، إنه لشىء رائع أن هذه الاستجابة من جانبكم تمثل نوع المناقشة المبنية على الأخذ والعطاء، والتى نأمل فى تحقيقها بنهاية الأسبوع. ويمثل هذا التعليق نقدًا بناء، ولا يوجد من يناصر هذا الموضوع أكثر من زميلنا مفوض الشرطة. لقد حضر فقط الأسبوع الماضى إلى الاستوديو السينمائى الخاص بنا ليصور مقدمة لفيلم تدريبى نقوم بتجهيزه. لم ينتظر أن يتلقى النقد، بل إنه طالب به. توقفت عن الحديث. وبمجرد أن فعلت ذلك رفع أحد الطلبة يده حيث يجلس فى جانب من القاعة. قلت: «نعم.. أيها المفوض؟» نظر المفوض ناحية المفتش وقال:

(من الواضح أنك لم تفهم الهدف من حديث الملازم أول).. ثم استطرد المفوض موضحًا ملخص حديثى. فى الصباح الباكر ظهرت المقالات فى الصحف اليومية تحمل أبرز النقاط التى احتواها شرح المفوض.

لقد علمنى هذا الهروب الضيق من كارثة فى الحديث درسًا ثمينًا. بسبب أن تلك الحادثة وقعت نتيجة استخدام كلمة «أنا» فنحن نحذر طلبتنا بأن عليهم أن يستخدموا كثيرًا من «نحن» وقليلا من «أنتم» وبعضا من «أنا».

«معونة» الاتصال بالنظرات المؤثرة مع كل مستمع:

بعد الصوت، فإن العيون هى أهم أداة ثمينة يمتلكها المتحدث المؤثر. عندما تدخل فى محادثة مع شخص ما، أو عندما تستمع إلى حديث، فعلى أى شىء تركز عينيك معظم الوقت؟ إذا كنت شخصًا طبيعيًا فإنك تنظر إلى وجه الشخص الآخر وتركز على العيون. وعندما يحدث اتصال عن طريق العيون بين شخصين، فإن أثر اتصالهم يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى عظيم.

توضيح أهمية درجة اتصال العيون:

لكى نؤكد لطلبتنا على أهمية اتصال العيون فى تلك المرحلة من دراستنا، نظمنا

بعض طرق الشرح والتوضيح. يحضر المدرس نظارة شمسية داكنة ثم يرتديها. على الرغم من أنه لا يزال قادرًا على رؤية مشاهديه إلا أن مستمعيه لا يستطيعون رؤية عينيه لقد حجب اتصال العيون بنسبة ٥٠٪ وأثر ذلك بطريقة ذات مغزى على تأثير الحديث. بعد دقائق معدودة خلعت النظارة الشمسية وحل محلها عصابة للعينين. والآن لا يستطيع المدرس أو (المشاهدون أن يروا بعضهم) لقد حُجب اتصال العيون بنسبة ١٠٠٪ وأصيب تأثير الحديث بأضرار بالغة.

إن المتحدث المؤثر يستمد قوة من مشاهديه. فعندما يؤدى جيدًا فأنه يحس بذلك عن طريق مشاهديه حيث إنهم يخبرونه بذلك بمجرد أن تلتقى عيناه مع مشاهد تلو الآخر، يلاحظ التعبيرات المختلفة على وجوههم. فإذا كانت تعكس تلك الرسالة:

«أستطيع أن أفهمك تمامًا.. إنك تقوم بعمل رائع.. لقد اقنعتنى» حينئذ يتأكد المتحدث أنه يسير على الدرب. على أية حال، إذا لم يكن يجرى اتصالا مع كثير من الأعين وهو يتنقل من وجه إلى وجه فإن شيئًا ما يكون ناقصًا. قد يحدث أن يغلق المستمع العادى عينيه أو يصاب بأحلام اليقظة أو ينظر عبر النافذة إلى شيء أكثر تشويقًا، أو ربما يكون فى حالة من الاضطراب لا تسمح له بالنظر إلى المتحدث. لابد أنه يوجد خطأ ما وعلى المتحدث أن يتخذ خطوات تصحيحية فى موقف كهذا فإن الإجراء العلاجى الذى يتبع هو أن تضاعف حماسك. عندما تصبح أكثر حيوية فإن الجمهور سينظر إليك وبذلك يستقر الاتصال عن طريق العيون.

اتصال العيون والصدق يمضيان يدا فى يد:

العيون هى مرآة الروح. عندما ينظر شخصان فى عيون كل منهما الآخر فمن الصعب ألا تقول الحقيقة. خلال الحرب الكورية كانت أسرتنا تعيش فى قرية «لى هول بفرجينيا» ذات يوم أتى إلى جارى وأخبرنى أنه تم فتح صمام خزان البترول الخاص به وبذلك تدفق - البترول ليملأ الفناء الخلفى لمنزله، لقد اعتقد أن هذا الأمر من فعل ابنى، أحضرت ابنى والذى يبلغ من العمر ثلاث سنوات وأجلسته أمامى وقلت له: «مالكولم.. انظر إلى» «نظرت إلى عينى مالكولم الزرقاوين من تحت خصل شعره الحمراء فقابلت عينى. قلت:

«هل فتحت خزان البترول الخاص بمستر ريد؟» فأطرق مالكولم بعينيه وشرع فى الحديث.. فقاطعته قائلا: «مالكولم.. انظر إلى» ففعل. وبينما تلاقت عيوننا قال: «نعم لقد فعلت ذلك» لا أعتقد أن مالكولم قد كذب على طوال سنوات عمره السبع والعشرين. من الممكن أن هذا الأمر يرجع إلى اتصال العيون حينما نناقش معًا مسألة حساسة، عندما تتحدث إلى جمهور عليك أن تنظر إلى أفراده فى عيونهم إذا كنت تريدهم حقًا أن يصدقوك..

تدريب على اتصال العيون:

عندما أظهر لأول مرة أمام مجموعة من الأشخاص أمارس تدريبًا صغيرًا على اتصال العيون لكى أتعرف معرفة جيدة عليهم، بعد أن أضع مذكراتى المكتوبة على المنضدة، أنظر إلى المشاهدين فى صمت، ثم أحاول وأنا أضع مسحة من ابتسامة على وجهى - أن أتلاقى مع عينى كل شخص يجلس فى القاعة. أما إذا كان عدد الجمهور كبيرًا فإننى أمارس نفس التدريب فيما عدا أننى أركز على وجه واحد فى كل قسم من أقسام قاعة الاستماع.

إنه ليس بالأمر السهل أن تجيد فعل هذا التدريب. لكن الدفء الذى يضفيه على جملتى الافتتاحية، يجعله يستحق العناء الذى يبذل فى سبيله. خلال أى حديث، فإننى غالبًا ما ألتفت إلى المستمع الجيد. وهو المستمع الذى يبدو دائمًا منتبهًا وموافقًا، فإننى أستمد القوة من شخص كهذا. لكن هناك بعض الأشخاص الذين لا ألتفت إليهم فى الغالب - وهم الأشخاص القليلون الذين يفشلون فى الاستجابة بدفء على الرغم من المجهود العظيم الذى يبذله المتحدث.

اتصال العيون يضيف إلى متعة الحديث:

من الأمور التى تثير الدهشة، انتشار المفاهيم الخاطئة فيما يتعلق باستخدامات العيون بين أوساط المتعلمين من الرجال والنساء. كان هذا هو الحال بالنسبة لموظف إدارى كبير وموهوب، والذى كان يحضر إحدى حلقاتنا الدراسية. بعد عدة شهور من انقضاء الحلقة الدراسية كنت ألقى خطاب إهداء فى قسم مرتفعات واشنطن بمنهاتن فاقترب منى مصافحًا وقال: «أريد أن أشكرك. طوال سنوات شبابى كنت أشعر

بالاضطراب فى كل مرة ألقى فيها حديثًا حيث إننى كنت لا أعرف ما الذى أصنعه بعينى. لقد نصحنى أحدهم بطريقة خاطئة أن أركز نظراتى المحملقة بارتفاع حوالى اثنتى عشرة بوصة فوق الصف الخلفى وأظل مستمرًا على هذا الوضع هناك. لكن منذ أن حضرت فصلك الدراسى وتعلمت أن أنظر فى عينى المستمع، أصبحت رجلا آخر تمامًا الآن، وفى واقع الأمر أشعر بمتعة عندما ألقى حديثًا.

اتصال العيون يسمح بالأحاديث الفردية:

لقد ذكرنا مرارًا أنه ينبغى عليك أن يحاول جعل حديثك يبدو مثل محادثة مع مستمعين منفردين، يمكن لعينيك أن تساعدك مساعدة كبيرة على تحقيق هذا الهدف أكثر من أى جزء آخر فى جسمك، تستطيع أن تكون على يقين من أنه أمر غير عملى بالنسبة لك أن تترك منصة الحديث لكى تتحدث مع كل مستمع على انفراد. على أية حال، يمكن أن تقنع عيناك كل مستمـع وتجعله يحس بأنـك تتخاطب معـه أو معها شخصيًا. عندما تتجول عيناك بين مستمع يجلس فى شمال الصفوف الخلفية ومستمع آخر فى الوسط ثم مستمع ثالث فى يمين الصفوف الأمامية، فإنك تضفى فكرة تامة على كل منهم، حيث يشعر كل مستمع كما لو كنت تتحادث معه شخصيًا. إذا كان عدد المشاهدين كبيرًا، على المتحدث أن ينظر إلى وجه واحد محدد فى قاعة الاستماع (إنه لأمر مدهش كيف أن الآخرين فى المنطقة يشعرون بأن المتحدث ينظر إليهم ويتحدث إليهم أيضًا). لقد مررت بتلك التجربة عندما تنقلت فى أرجاء حديقة «ماديسون سكوير» – استمع إلى بيلى جراهام ليلة بعد أخرى. حيثما كنت أجلس فى أى وقت أثناء إلقاء العظة، كنت أعتقد أن بيلى ينظر إلى ويتحدث إلى. تذكرت تلك التجربة بعد مرور حوالى عام عندما سنحت الفرصة لى للحديث فى نفس حديقة «ماديسون سكوير»، كنت أحرص على أن أتأكد من أننى أجرى اتصال العيون اللازم مع المستمع الجالس فى الشرفة التالية البعيدة بنفس القدر الذى أجريه مع الشخص الجالس فى الصف الأمامى.

اتصال العيون كأسلوب للتحكم (أو الضبط):

تمثل عيناك وسيلة بارزة لضبط الجمهور والسيطرة عليه. لقد وصفنا على صفحة

سابقة طريقة السيطرة التى توضحها العبارة التالية «إذا أردت أن تُسأل، فما عليك إلا أن تغلق عينيك». لكى نطبق تلك الطريقة الخاصة بالسيطرة، علينا أن نعتمد على اتصال العيون. لقد ذكرنا أيضًا الطريقة التى تتخلص بها من النظارات الشمسية بين جمهور كبير. وهنا أيضًا تلعب العيون دورًا أساسيًا. سواء كنت أتحكم فى استجابة ابنى مالكولم فقط أو استجابة آلاف المستمعين، فإن العيون تزودنا بالمدخل الصحيح للنجاح.

اتصال العيون يمكن أن يساعدك فى الحصول على مجموعة من الأنصار:

على الرغم من أنه يوجد تأثير هام لكلمات المتحدث على المشاهدين، إلا أن عينيه فى بعض الأحيان يكون لها أثر أعمق على المستمع الفرد. عندما كان أدولف هتلر يتحدث إلى الجماهير العريضة، كان يوجد عديد من المستمعين يؤكدون الحقيقة التى تقول بأن عينى هتلر تلاقت مع عيونهم عند نقطة معينة من حديثه، وأعلنوا أنه أثناء الثوانى القليلة الخاطفة التى نظر فيها هتلر فى عيونهم تغيرت حياتهم. فى الفترة التى كان فيها السناتور لافوليت يجمع له أنصارًا سياسيين فى وسكنسن، كان يتفحص عيون مشاهديه فى كل مرة يلقى فيها حديثًا فى جماعة جديدة بعد أن يتحدث مع كل فـرد من خلال اتصال العيون، فـإنه يـركـز على الشخص الـذى يتـوسم فيـه الاستجابة الأكثر. بمجرد أن ينتهى الحديث يأخذ طريقـه حتى يصل إلى جـانب الشخص الذى اختاره. ثم يطلب منه أن يلتحق بفريقه ويقوم بتمثيله هو شخصيًا فى تلك المنطقة.

استمع بعينيك:

حقق آرت لينكلتر ثروة عن طريق إجراء الأحاديث والمقابلات الصحفية مع الأشخاص. عندما سئل عن السر أجاب «استمع بإمعان» فى كلمات أخرى، يرجع الأداء الرائع للينكلتر على نطاق واسع إلى المعونة التى تلقاها من الشخص الذى يجرى معه الحديث الصحفى. لا يستطيع المتحدث أن يسمع بأذنيه كما فعل لينكلتر لأن جمهوره لا يحدث صوتًا، فى أغلب الأحيان. لكن يستطيع المتحدث أن يسمع بعينيه فيمكنه أن يلاحظ استجابات المشاهدين ويتلقى التوجيه تبعًا لذلك. إذا ظهر

أى تعبير ساخر، فهذا إشارة للمتحدث كى يشرح النقطة المطروحة باستفاضة أكثر.. أما إذا بدا بعض القلق على المجموعة فمن المناسب أن تزيد السرعة قليلاً. وإذا بدءوا فى النظر إلى ساعاتهم، فإنّ الوقت قد حان لإعطائهم استراحة. وفى حالة ما إذا كانت كل عين مثبتة فى عينى المتحدث، فإن هذا هو المدخل إلى أن تواصل العمل الجيد.

عندما يرغب نجم سينمائى أو شخصية تليفزيونية فى السفر تحت اسم مستعار، فما هى أبسط طريقة لتحقيق ذلك؟ فى العادة يلبسون نظارة شمسية ضخمة وبذلك يتغير مظهرهم. وعندما تلتقط الصور لمدمنى المخدرات لكى توضح الاشمئزاز الشديد الذى تسببه الأطراف المصابة، توضع منطقة سوداء فى الصورة على عينى الشخص وبذلك لا تعرف شخصيته. أكثر من أى عضو آخر من أعضاء الجسم، فان العيون تعتبر مفتاح شخصيتك ومظهرك.

فى أثناء حلقاتنا الدراسية المخصصة لتدريب المعلمين. وبعد أن أحاضر مجموعة جديدة لمدة ساعة واحدة، يمكننى تقريباً أن أتنبأ بأى الأشخاص سيتطورون سريعًا ليصلوا إلى مرحلة المتحدثين المؤثرين، وأيهم سوف لا يحققون تقدمًا سريعًا. أثناء تلك الساعة الأولى، فإننى أتفحص وجوه المدرسين الثمانية أو العشرة المقترحين يلتفت البعض منهم ناحيتى بتعبير مستغرق عيونهم متيقظة. يتعلقون بنظرتى حتى أنتقل إلى الوجه الآخر، بينما يضطرب شخص أو شخصان عندما أجرى اتصالا بعيونهم، ثم يطرقون بعيونهم حيث إنهم لا يستطيعون أن يعيدوا إلىّ نظرتى إليهم. بدون استثناء تقريبًا، فإن الطلبة الذين يردون بدفء على اتصالى بهم عن طريق العيون كانوا قادرين على الأداء بطريقة مثيرة للإعجاب فيما يتعلق باتصالهم بعيون مشاهديهم عندما يحاضرون. وبدون أى استثناء تقريبًا. فإن هؤلاء الطلبة الذين فشلوا فى أن يسمحوا لى بالنظر فى عيونهم، واجهوا صعوبة فى تعلمهم طريقة تحقيق اتصال العيون المؤثر مع مشاهديهم.

اعمل على إقناعهم بعينيك:

يعكس اتصال العيون المؤثر الإخلاص. إذا أردت أن تجعل المستمعين يوافقون على آرائك اعمل على إقناعهم بعينيك إلى جانب كلماتك.

«معونة» التغذية الاسترجاعية:

عندما تتعامل مع أية مهمة، توجد طريقة صحيحة وأخرى خاطئة لكى تشرع فى تنفيذها. يمكنك أن تتعامل معها بطريقة عشوائية بدون وجود نظام معين، بذلك ترتكب الأخطاء وتبدد الوقت وتحصل على بعض النتائج الإيجابية. هذه هى الطريقة الخاطئة. من وجهة أخرى، يمكنك أن تستعرض الموقف، تحلل النتائج، تختار أفضل طريقة للتحرك، تضع الخطة موضع التنفيذ ثم تتابع لتحصل على المعلومات المتعلقة بكيفية تنفيذ المهمة.

هذه الطريقة شبيهة بالإعداد للحديث المبينة فى الفصل الثالث. وضعنا تقديرًا للموقف ثم جمعنا المادة، وأخذنا بعد ذلك أفضل المواد. ثم تدربنا ثم أجرينا المراجعة النهائية للقاعة، وأخيرًا ألقينا الحديث لاحظ أننا لم نشر إلى عملية «المتابعة» التى أكدنا أهميتها فى الفقرة السابقة. إذا طبقنا هذه المتابعة على عملية إعداد الحديث، فإن ذلك قد يعنى الحصول على تغذية استرجاعية من جمهور المشاهدين عن كيفية إلقاء الحديث والطريقة التى استقبل بها.

اعمل على تشجيع التغذية الاسترجاعية:

تستخدم نسبة كبيرة من المدارس والحلقات الدراسية المتخصصة، الاستفتاءات الرسمية لجمع المعلومات عن كيفية تقديم طرق التدريس وكيفية استقبالها. تستخدم تلك المادة لتقييم النظام الحالى والتخطيط لإحداث أية تغييرات مطلوبة.

على جميع المتحدثين الذين ينظرون نظرة جدية إلى عملية إعداد الحديث الخاصة بهم، أن تكون لهم طريقة معينة للحصول على التغذية الاسترجاعية. سواء أكان ذلك عن طريق صديق بين جمهور المشاهدين أو قائمة المراجعة، أو عن طريق التخاطب مع المستمعين أو صندوق الاقتراحات أو عن طريق زوجتك أو من أى مصدر آخر فإن التغذية الاسترجاعية تعتبر شيئًا ثمينًا وينبغى تشجيعها.

فى نظام التعليم تستخدم وسائل عديدة للإشراف على العملية التعليمية لتسمح للمدرس بأن يعرف كيف يؤدى عمله. وفى القوات المسلحة يقدم تقرير كفاءة عن كل ضابط عامل بواسطة رئيسه وذلك فى فترات منتظمة. الهدف من ذلك مزدوج: أولا:

إذا عرف الضابط أنه يقيَّم فإنه يحسِّن من مستوى أدائه. ثانيًا: عندما يتم تقييمه تناقش نقاط الضعف فيه ويتم اقتراح الخطط اللازمة لتحسين مستوى الأداء.

إذا عرف المتحدث أنه سيحصل على التغذية الاسترجاعية، فمن المحتمل أنه سيبذل مزيدًا من الجهد ليجعل تلك التغذية الاسترجاعية فى صالح حديثه، بعد حصوله على تلك التغذية الاسترجاعية فمن المحتمل أيضًا أنه سيكتشف أخطاءه وعليه، يتخذ الخطوات اللازمة لتصحيحها.

«معونة» التأكيد

ما لم توضح للمشاهدين الجزء الهام فى حديثك، فإنهم لن يعرفوه. وما لم تتخذ الخطوات المناسبة لتجعلهم يتذكرون النقاط الهامة فلن يتذكروها. توجد طرق عديدة لتحقيق التأكيد سوف نناقش بعضًا منها.

التكرار:

من أروع الأحاديث التى ألقاها مارتن لوثر كنج طوال حياته، ذلك الحديث الذى يلقى الضوء على موضوع «لقد حلمت حلمًا» على الرغم من أن لغته كانت مؤثرة إلا أن الخاصية المميزة التى تذكر عن ذلك الحديث، هى ذلك التكرار المثير لعبارة «لقد حلمت حلمًا». يعتبر التكرار من أحسن الوسائل للتأكيد. لقد كررنا مرارًا وتكرارًا على صفحات هذا الكتاب كلمات «المعرفة – الإخلاص – الحماس – والممارسة» كان ذلك مقصودًا، أردناك أن تتذكر الضرورات وسوف يعاون التكرار فى هذا المجال سواء أكان مكتوبًا أو منطوقًا.

فى عام ١٩٤١ نظمت حلقة دراسية عن الإسعافات الأولية إلى فصل من مراقبى الغارات الجوية. أثناء تلك الحلقة الدراسية، حينما كنا نربط ضمادة، كنت أتأكد من أن نهايات العقدة التربيعية قد ربطت بطريقة صحيحة عن طريق تكرار عبارة «الشمال فوق اليمين – اليمين فوق الشمال». وفى عام ١٩٥٩، كانت لدى مناسبة لكى أعود إلى المبنى الذى عقدت فيه الحلقة الدراسية. وجدت هناك أحد الأشخاص

الذين شاركوا فيها وتعرف على. لم يتذكر اسمى ولكنه أخذ يردد «الشمال فوق اليمين – اليمين فوق الشمال» لقد ترك التكرار أثرًا استمر لمدة ثمانية عشر عامًا.

جهارة الصوت:

طريقة أخرى ممتازة لتأكيد نقطة هامة وهى استخدام جهارة الصوت. الفكرة وراء ذلك هى أن تستغل حدى التطرف فى مستوى جهارة الصوت. إما أن ترفع جهارة صوتك إلى درجة أعلى من المستوى العادى، أو تخفضه إلى أن يصل إلى درجة أن الأشخاص الجالسين فى الصفوف الخلفية يستطيعون سماعك بالكاد. وفى كل حد من حدى التطرف فى جهارة الصوت فإنك ستضع تأكيدًا على كلماتك.

الوقفة:

كما ذكرنا آنفًا، يمكن تحقيق التأكيد من خلال استخدام الوقفة. الطريقة المفضلة، هى أن تتوقف قبل وبعد أية فكرة هامة.

السرعة:

عندما ناقشنا السرعة أشرنا إلى أنه يمكن الحصول على التأكيد عن طريق الإبطاء فى سرعتك العادية عند الحديث. إذا كنت قد استمعت إلى إحدى خطب ونستون تشرشل الشهيرة التى ألقاها خلال الهجوم على انجلترا، لسمعت أستاذًا يستخدم السرعة البطيئة المتعمدة والمقننة لكى يحق التأكيد.

مقام الصوت ونغمته:

يمكن للمتحدث عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة، أن يضفى لونًا على حديثه إلى جانب التأكيد. عندما يعبر عن الغضب – الرجاء – التحذير – أو أى عاطفة أخرى، فالاحتمال الأكثر ورودًا هو التأثير فى المستمع.

الإيماءات:

تعتبر الإيماءات طريقة مثالية للتأكيد. إن رفع الأذرع –الإشارة بالأصابع– الدق على المنضدة باليد والحركات المشابهة، لها أثر على الحركة التى تكمل جرس الصوت.

العوامل البصرية المساعدة:

تتجاوب العوامل البصرية المساعدة مع العين. يتذكر العقل حوالى نصف الأشياء التى يراها. لذلك عندما تعرض بالإضافة إلى أنها تروى، يعتبر طريقة عظيمة للتأكيد.

وسائل الإيضاح:

إذا أردت أن تشرح كيفية ربط رباط الحذاء فى كلمات، فمن المحتمل أن يؤدى ذلك إلى حيرة المستمع وربما يتذكر قليلاً مما تقوله. على أية حال، إذا وضعت قدمك على كرسى وشرعت فعلا فى ربط وفك رباط الحذاء فإنه سيفهم الفكرة. لذلك تعتبر وسائل الإيضاح طريقة ممتازة للتأكيد على الطريقة الصحيحة لأداء أى فعل عضوى.

التمرينات العملية:

إنك تتذكر حوالى ١٥٪ مما تسمعه - ٥٠٪ مما تراه - وأكثر من ٨٠٪ مما تفعله. من الواضح أن التمرين العملى الذى يشارك فيه الجمهور يعتبر من أفضل الوسائل للتأكيد. لهذا السبب، تعتبر الأحاديث القصيرة التى تلقى فى الحلقات الدراسية الخاصة بأساليب الحديث هامة للغاية. لهذا السبب أيضًا، عليك أن تجرى البروفات وتتحدث فى كل مناسبة تتاح لك.

تمثيل الأدوار:

يعتبر أسلوب تمثيل الأدوار طريقة بارزة للتأثير فى الناس، حيث تضع أفرادًا من الجمهور فى مواقف مثيرة من الحياة التى نحياها ويطلب منهم أن يلعبوا أدوار الشخصيات الرئيسية فى مثل تلك المواقف (يمكن أن تكون الشخصيات الرئيسية: والد/طفل/زبون/ موظف/دافع ضرائب/موظف مدنى) وهكذا عن طريق تمثيل الدور ورد الفعل حيال الشخص الآخر، تتحقق الفائدة للممثلين بفعل الشىء. عندما يشاهد الجمهور تمرين تمثيل الأدوار فإنه يحصل على فائدة بديلة.

تراكم التأكيد:

قبل أن نترك موضوع التأكيد، من المستحسن أن نوضح كيف يمكن أن تؤكد بشكل متعاظم معلومة واحدة ترد فى حديث عن طريق استخدام وسائل عديدة. على

صفحة سابقة ذكرنا أن البداية الجيدة لأى حديث ينبغى أن تشمل «الخلفية - الهدف - والحافز» وسوف نستعمل تلك الفقرة لتوضيحنا للتأكيد:

١ - **الكلمات**: يمكننا أن تقول ببساطة: الاستهلال الجيد لأى حديث يجب أن يحتوى على الخلفية - الهدف - والحافز.

٢ - **المادة المطبوعة**: إذا تم تصنيف المادة المطبوعة حسب فقرات الحديث، فيمكننا أن نسترعى انتباه المشاهدين إلى المكان الذى تُذكر فيه الفقرة.

٣ - **اللفظة الأوائلية**: يمكن أن نقرر أن الأحرف الثلاثة الأولى لكلمات: الخلفية - الهدف - والحافز، هى كالتالى. BOM

٤ - **السبورة**: يمكننا أن نكتب على السبورة: «BOM = الخلفية - الهدف - الحافز».

٥ - **اللافتة**: يمكننا أن نبرز اللافتة المكتوب عليها: «EGG»

٦ - **الشعار**: عندما تبدأ حديثًا لا تضع بيضة بدلا من ذلك (اقلب اللافتة على كلمة BOM) اسقط لافتة (الخلفية - الهدف - والحافز).

٧ - **الحديث**: اسقط اللافتة عند نهاية الشعار.

٨ - **الصوت**: اطلق مسدس الصوت بمجرد أن تسقط لافتة «الخلفية - الهدف والحافز» على الأرض.

تعتبر وسيلة إيضاح التأكيد هذه من أهم النقاط فى منهجنا لدراسة الحديث المؤثر، حيث يتذكرها الطالب لمدة طويلة بعد أن يكون قد نسى الأشياء الأخرى. بعد مرور اثنى عشر عامًا على مشاهدة دنيس كارى لتلك الوسيلة الإيضاحية قابلته فى حفل الساعة الثانية صباحًا فقال لى: مرحبًا يابل إننى استخدم لافتة «BOM» التى علمتنى إياها فى كل حديث ألقيه. على الرغم من الساعة المتأخرة والمشروبات المنعشة، استطاع دنيس أن يتذكر.

عليك أن تقرر الشىء الذى ستؤكده وكيف تؤكده:

قبل أن تلقى حديثًا، عليك أن تقرر أهم نقاطه، ثم استخدم قليلا من الخيال. اختر

طريقة أو أكثر لتأكيد النقاط الهامة، وضع ملاحظة تتعلق بتلك الطرق ضمن ملخص حديثك. بعد انقضاء سنين من الآن سوف يخبرك شخص ما من الذين يستمعون إليك وأنت تتحدث، كيف أنهم لم ينسوا شيئًا قلته لهم، إذا ساعدهم تأكيدك على التذكر.

«معونة الفكاهة»:

يستطيع بعض الأشخاص أن يلقوا النكات بطريقة متقنة. على هؤلاء الأشخاص أن يستخدموا الفكاهة المناسبة فى أغلب الأحيان. بعض الأشخاص لا يتقنون إلقاء الفكاهة، فعليهم إذن ألاَّ يستخدموا الفكاهة إلا نادرًا.

عندما ناقشنا موضوع «كن دقيقا» ذكرنا أنه يجب أن تكون أية قصة مستخدمة فى سياق الحديث وثيقة الصلة بالموضوع. فى كلمات أخرى، لا تلقى النكات من أجل أن تجعل الناس يضحكون، بل عليك أن تلقى النكات وتروى القصص لأنها تتصل بالموضوع وتساعدك على إيصال رسالتك إلى المشاهدين. على سبيل المثال. قد تناقش حقيقة أنك ربما تقابل جمهورًا غير متعاطف عندما تتحدث، لكى توضح ماذا تعنى بالجمهور غير المتعاطف، يمكن أن نقص هذه الحكاية.

قررت فتاة صغيرة أنها تريد أن تصبح راهبة. دخلت الدير حيث تستطيع بداخله أن تقول كلمتين فقط كل نصف عام فى نهاية الأشهر الستة لجأت إلى الأم رئيسة الدير التى سألتها «نعم يا طفلتى؟» اختارت الراهبة الشابة كلمتيها بعناية شديدة وقالت: «الطعام سئ» بعد مرور ستة أشهر أخرى ذهبت إلى الأم الرئيسة التى سألتها «نعم ياطفلتى؟» فقالت الراهبة الشابة: «الفراش صلب». ستة أشهر أخرى وسألتها الأم الرئيسة «نعم يا طفلتى؟» فقالت الراهبة الشابة «إنى أغادر» فأجابت الأم الرئيسة على قولها هذا: حسن ما تفعلين، لقد كنت دائمة الشكوى منذ أن جئت إلى هنا. لقد كانت تلك الأم الرئيسة جمهورًا غير متعاطف.

«معونة» الحضور:

بعض الرجال يولدون عظماء والبعض يكتسب العظمة، والبعض الآخر تفرض عليهم العظمة يمكن أعادة صياغة هذا الاقتباس الشهير لتكوّن كلمة «الحضور» بعض الرجال يولدون ومعهم الحضور، البعض يكتسب الحضور، والبعض الآخر

يُفرض عليه الحضور. الحضور هو تلك الصفة التى تميز الشخص بكونه شيئًا خاصا ولايمكن تعريفه كطقم لمجموعة مؤتلفة من الصفات الجسمانية والذهنية والأخلاقية. إنه شيء لا يمكن تعريفه لكنه موجود. عندما يدخل شخص يمتلك حضور الشخصية إلى قاعة ما يبدو أن حضوره يشعرُ به جميع من يشاهدونه.

حضور شخصية جيمى كارتر:

ليس هناك شك حول الحقيقة التى تقول بأن المنصب الرفيع الذى يشغله أحد الأشخاص يضفى صفة الحضور على شخصيته يمنح رئيس الحكومة- بحكم منصبه- الرعاية والاحترام اللذين لا يمنحان عادة للشخص العادى على أية حال علينا ألا نغفل أن رئيس الحكومة المنتخب، قد وصل إلى منصبه هذا أساسًا لأنه يمتلك حضور الشخصية. كانت المرة الأولى التى أرى فيها جيمى كارتر أثناء مقابلة تليفزيونية لمدة ساعة مع بيل مويرز على شاشة التليفزيون لقد شاهدته بإمعان لمدة ستين دقيقة ثم التفت إلى زوجتى وقلت: «أعتقد أنه سيصبح رئيسنا المقبل» ما قاله جيمى كارتر فى تلك الليلة لم يلق منى الموافقة الكاملة، لكن الطريقة التى قاله بها اكتسبت استحسانى الطاغى. كان ذلك نتيجة لحضور الشخصية. لقد كان هذا الحضور واضحًا حتى على شاشة التليفزيون ومارس تأثيرًا عميقًا..

حضور الشخصية لدى زعماء العالم الآخرين:

طوال حياتى الوظيفية التقيت بالعديد من زعماء العالم شخصيًّا. ليس هناك شك فى أنهم يتضحون بحضور الشخصية. كنت أقف على بعد أقدام قليلة من فيديل كاسترو ونيكيتا خروشوف عندما عانق كل منها الآخر أمام القنصلية الروسية فى نيويورك. وساعدت الرئيس روزفلت على النزول من سيارته عند عودته إلى هايد بارك فى صيف عام ١٩٤١. وتحدثت مع إليانور روزفلت. وبصفة رسمية كنت مرافقًا لديجول- تيتو- ناصر والرؤساء ترومان- أيزنهاور وكينيدى. فى عام ١٩٤٤ قضيت عدة ساعات مع جيمى كاجنى على السفينة «جزيرة فرنسا» قبل أن يبحر على ظهر ناقلة الجنود تلك لكى يرفه عن جنودنا العاملين فيا وراء البحار. كل تلك الشخصيات كانت تتمتع بالحضور وجميعهم استفادوا من وجوده لديهم إحدى تلك الفوائد كانت تمتعهم بموهبة الحديث المؤثر نتيجة حضور الشخصية.

يمكن تطوير الحضور:

فى حين أن بعض تلك الشخصيات العظيمة ولدت ومعها حضور الشخصية أو فى بعض الأحيان فرض عليها هذا الحضور نجد أن الغالبية الساحقة قد اكتسبت الحضور. خلال الحرب العالمية الثانية كان الهدف الرئيسى لمدرسة ضباط السنة النهائية – ومدتها أربعة شهور – تنمية القيادة – وهو اصطلاح مرادف عمليا للحضور يمكننى أن أؤكد لكم أن الملازم ثان ماكولاف الذى تخرج من مدرسة ضباط السنة النهائية كان يختلف عن الرقيب ماكولاف عندما دخلها كان الفرق الرمزى يكمن فى أن الرقيب يقوم بتحية الضباط بينما يقوم الملازم برد التحية لقد نمت شخصية القائد داخلى يصاحبها موقف جديد تجاه تحمل المسئولية وتحسن فى أدائى العام.

الحضور وأنت:

يمكنك أن تكتسب الزعامة وحضور الشخصية الذى يصاحبها هذه العبارة لا تعنى أنك سوف تصبح زعيماً على المسرح الوطنى. بل هى تعنى أنك تستطيع أن تنمى ثقتك بنفسك إلى النقطة التى يعترف بها الآخرون من حولك.

لقد وضعنا موضوع الحضور فى نهاية مناقشتنا للمعونات لسبب إذا كنت شخصًا طبيعيًا فأنت ترغب فى التأثير فى الناس بطريقة محببة. وسوف يكون تأثيرك أفضل إذا كنت واثقًا من نفسك. ابدأ من اليوم على أساس برنامج منظم لتطوير الذات. من هذا اليوم فصاعداً عندما تتدرب على إلقاء حديث أو تلقى حديثًا من فضلك تأكد من أنك تفعل شيئين: أولاً: عليك أن تتأكد باستمرار من وجود الضرورات دائمًا. ثانياً: اختر إحدى المعونات وتأكد من أنك تطبق الأسلوب الفنى عدة مرات أثناء الحديث عن طريق السيطرة القليلة فى كل مرة سوف تبنى مقدرتك وثقتك بنفسك حينئذ سيأتى يوم تكون قد أضفت كل المعونات لإلقائك. فى ذلك الوقت، سوف تصبح متحدثًا مؤثرًا وسوف تعرف ذلك. حينئذ تكون قد حصلت على قدر من حضور الشخصية.

الفصل السادس

ما تتجنبه فى الحديث المؤثر

توجد أشياء معينة تضر بالأحاديث ينبغى تجنبها. تعكس تلك الأشياء أثرًا غير محبب على المتحدث أو على المنظمة التى ينتمى إليها. يمكن تصحيح بعض من مثيرات المتاعب تلك بصعوبة ضئيلة، فالمتحدث يكون مدركًا لوجودها ويتخذ حيالها إجراء علاجيًّا. على أية حال من الصعب أن تمنع حدوث بعض من مثيرات المتاعب تلك نتيجة لأن المتحدث لا يدرك أنه يتسبب فى حدوثها. يستدعى مثل هذا الموقف عملا بوليسيًا بسيطًا.

يستطيع المتحدث أن يطلب من زميل له أن يجلس وسط الجمهور ويستمع إلى حديثه؛ لكى يكتشف أى شىء من الأشياء الواجب تجنبها فى المستقبل.

تجنب أخطاء النطق أو الأخطاء الفاضحة فى النحو:

لا يدرك المتحدث العادى أنه يخطئ فى نطق الكلمات أو أنه يرتكب أخطاء فاضحة فى النحو. أما إذا أخبره أحد بذلك، فإنه يستطيع أن يصححها. لقد أخذت عندما سمعت رئيس الولايات المتحدة يخطئ فى نطق كلمة هامة مرة بعد أخرى. لقد نطق الرئيس أيزنهاور كلمة «نووى» بطريقة خاطئة. ومما أثار الدهشة أنه لم يصححها. بعد وفاته تعرضت مقالة صحيفة لذلك الخطأ. وعليه، لم أكن أنا الشخص الوحيد فى الولايات المتحدة الذى أخذ بهذا الأمر.

عندما يطرح موضوع تصحيح اللغة الإنجليزية لدى شخص علينا أن نتذكر العمل الرائع الذى أنجزته اليزادولتيل وكلفها به هنرى هجنز فى مسرحية «سيدتى الجميلة». فنحن نستطيع أن نحسن من أنفسنا إلى حد كبير إذا حاولنا. إذا كان تعليمك جيدًا ولكنك اكتسبت عادات الإهمال فى الحديث، فإن الأمر هو أمر تنظيم قدراتك فى النحو.

على أية حال، إذا كان الخطأ يكمن فى نقص تعليمك فإنى أقترح عليك بشدة أن تعود إلى المدرسة وتحصل على منهج دراسى أو منهجين فى اللغة الإنجليزية.

(لقد بدأت فى دراسة بعض المناهج بعد العمل فى عام ١٩٣٧. فيما عدا الفترة التى قضيتها فى الحرب العالمية الثانية - الحرب الكورية - والحرب الفيتنامية، كنت أدرس بعض المقررات كل عام حتى عام ١٩٦٧. كانت تلك المناهج الدراسية تستهلك وقتى لكن الفائدة التى حصلت عليها فاقت التضحية التى بذلتها).

تجنب التعبيرات الخارجة والمبتذلة:

فى عام ١٩٥٢، قام أحد المدرسين فى فورت يوستيس بولاية فرجينيا بتحية فصله الدراسى بالكلمات التالية: صباح الخير من فورت يوتيريس بولاية فاجينا (أى الرحم) فى أقل من ساعة تم نقله إلى مستشفى الأبحاث فى انتظار أن يفحصه أحد الأطباء النفسيين. إحدى الطبيبات من أفراد الفصل وهى مرهفة الحس وبرتبة رائد، جرحت تلك العبارة إحساسها. وعليه تركت مقعدها وذهبت إلى مكتب قائد الوحدة.

الضحك الذى تحصل عليه نتيجة لتلك التعبيرات الخارجة لا يساوى الضرر الذى يسببه:

لا تلجأ إلى استخدام التعبيرات الخارجة أو البذيئة عندما تتحدث إلى جمهور من المشاهدين، فليس من حق المتحدث أن يحتل على ميزة من خلال موقعه كمتحدث. الكثير من الباحثين عن الشهرة ينغمسون فى تلك الممارسة لأنهم يلاقون دائمًا استجابة حارة من أفراد الجمهور. ليس هناك شك أن نسبة كبيرة من المشاهدين العاديين يضحكون من قلوبهم على نكتة مبتذلة، لكن حتى إذا كان ٩٩٪ منهم يضحكون و ١٪ فقط يساء إليه، فإن الأمر لا يستحق ، فسرعان ما ينسى الـ ٩٩٪ الذين ضحكوا النكتة مع الشخص الذى قالها. لكن الواحد فى المائة لا ينسى. فى كل الاحتمالات فقد قوبلت تلك الملاحظة التى قالها المدرس فى فورت يوستيس بعاصفة من الضحك، لكن فردًا واحدًا لم يضحك. نتيجة لذلك تم إقصاء المتحدث عن المنصة وتأثرت حياته الوظيفية كلها بطريقة غير ملائمة.

شكسبير يؤيد هذا الرأى:

لقد عبر شكسبير بشكل جميل عن هذا التحذير بخصوص عدم جرح إحساس المشاهدين، عندما وجه هاملت نصيحته الشهيرة إلى الممثلين حيث قال جزئيًا «بالرغم

من أنها تجعل غير البارع يضحك، إلى أنها تجعل الحكيم يحزن فإن اللوم الذى يحدث بسببها يحتم على الفرد الواحد نتيجة لإباحتكم أن ترجح كفته على كفة كل أفراد المسرح مجتمعين».

تجنب أن تمسك بالمنضدة أو المكتب لمدة طويلة من الوقت:

عندما يفزع صغير فإنه أحيانًا ما يجرى خلف الجزء السفلى من ثوب أمه طلبًا للحماية. والطفل يفعل هذا بطبيعية، فهو يريد أن يحصل على شىء يحول بينه وبين الشىء الذى يهدده. هذه الحقيقة هى تفسير نفسى يوضح لماذا لا يخرج بعض المتحدثين من وراء المنضدة أو المنصة أو المكتب، فهم يعتبرون المشاهدين عامل تهديد لهم وبذلك يريدون أن يبقوا شيئًا يحول بينهم وبين الشىء الذى يهددهم.

المستمع العادى يريد النجاح للمتحدث:

إذا كنت خائفًا فإن هذا أمر يثير الضحك بقدر ما هو ضار. إن المستمعين الذين يكونون الجمهور العادى، يريدون النجاح للمتحدث. فهم يأخذون جانبه ويقدمون التأييد. لو حدث بدلا من أن يتحدث إلى جمهور يتكون من أربعين شخصًا، أن قام المتحدث الخائف بإجراء مقابلات فردية مع كل شخص من هؤلاء الأشخاص الأربعين فإن خوفه سوف يتبدد بمجرد أن يتحدث وهو مرتاح تمامًا مع كل شخص. إنك سوف توافق على أنه لا يوجد أساس سليم لأن تخاف شيئًا يتكون من أطراف صديقة. على صفحات هذا الكتاب عملنا على تشجيع المتحدث حتى يعتبر حديثه كمحادثة موسعة. عندما تعتلى المنصة لا تلق حديثًا على جمهور كبير واحد، بدلا من ذلك عليك أن تتحدث مع كل فرد من أفراده بمساعدة اتصال العيون.

انظر إلى المستمعين الأفراد كأصدقاء:

إذا نظرت إلى الجمهور على أساس أنه يشكل تهديدًا لك، فلن تكون مؤثرًا. سوف ينعكس موقفك هذا من خلال صورتك إلى جانب حركاتك وكل جسمك لكن إذا اعتبرت كل مستمع صديقًا لك، وحاولت بحماس وإخلاص أن تصل برسالتك إلى كل شخص، فسوف تجد نفسك تخرج من خلف المنصة محاولا أن تقترب ما وسعك الاقتراب من أصدقائك بين المشاهدين.

عليك أن تتحرك بعد جملك الافتتاحية:

أثناء مقدمة حديثك، من المناسب تمامًا أن تقف خلف المنصة أو المكتب. وأنت تلقى ملاحظاتك الافتتاحية تتعرف على كل وجه، وبالتالى يتعرف كل فرد على صوتك وعلى الخلفية - الهدف والحافز الخاص بحديثك BOM على أية حال، بمجرد أن تفرغ من إلقاء ملاحظاتك الافتتاحية، عليك أن تتحرك من خلف المنصة كلما استطعت ذلك فى الغالب.

عندما كنت صبيًا يافعًا اعتاد عمى أن يأخذنى لحضور مباريات الملاكمة. كان كيد جافيلان، من الأبطال المفضلين لدىّ، لو كان على كيد أن يلعب مباراة من عشر جولات، فإنه يستخدم اسلوبًا مختلفًا تقريبًا فى كل جولة. فى إحدى الجولات يكون فى وضع المنحنى، وفى التالية يعتدل، فى جولة أخرى يتحرك إلى اليسار، ثم فى جولة أخرى يتحرك إلى اليمين، وفى إحداها يسدد بيمينه، وفى الأخيرة يسدد بيسراه. كان أمرًا رائعًا أن نشاهد نتيجة ذلك التنوع، فإذا تهادى خارجًا من الركن الذى يقف فيه مع كل جولة بنفس الطريقة فإنه يبدو كما لو كان مقاتلا آخر مختلفًا تمامًا. ولولا ذلك لما استطعت أن أحكى عن فن كيد جافيلان بعد مرور أكثر من أربعين عامًا منذ أن رأيته. عندما يتحرك المتحدث حول المنصة، فإنه يعرض صورة مختلفة على المشاهدين، حيث يبدو مثيرًا للاهتمام كى تشاهده وتستمع إليه ويصبح حديثه مؤثرًا.

لا تتكئ على المنصة:

إذا كان أحد الأشخاص يقف خلف المنصة معظم الوقت، فإنه يبدأ بثبات فى الاتكاء عليها. فى مقاطعة سافوك بمدينة نيويورك وضعت مذكراتى إلى منصة مهتزة ثم لاحظت لافتة مكتوبًا عليها «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد تنهار» سوف تتحسن الأحاديث فى أنحاء البلاد إذا وضعت على كل منصة لافتة مماثلة تقول: «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد ينهار حديثك».

قد ينهار الحديث لهذا السبب، عندما يتكئ المتحدث يصبح جسمه مسترخيا، ومن ثم يسترخى عقله. ويصبح الجمهور أكثر استرخاء، وفى النهاية ينصرف انتباه الجمهور والخلاصة أن الحديث قد انهار.

استخدم ميكروفونًا يسمح لك بالتحرك:

بند آخر يدفع المتحدث إلى أن يقف ثابتًا فى نقطة واحدة هو الميكروفون الثابت نتيجة لأن الميكروفون لا يتحرك فإن المتحدث لا يتحرك إذا كان عليك أن تستعمل ميكروفونًا فاطلب أن تحصل على ميكروفون يثبت فى طية سترتك. تأكد من تدريبك على استعمال ميكروفون السترة حتى تعتاد على التعامل مع سلكه الممتد. عندما تحول الرئيس جونسون إلى استعمال ميكروفون السترة فى مؤتمراته الصحفية علقت الصحف على كيف أصبح تقديمه أكثر تأثيرًا.

تجنب العبث بالأشياء:

عندما ألقى محاضرة أرتدى نظارة بن فرانكلين. إنها نصف ارتفاع نظارات العيون العادية وتسمح لمرتديها بأن ينظر من أعلى الإطار، فهى تسمح لى بقراءة مذكراتى ثم بعد ذلك أنظر مباشرة فى عيون الأفراد بين الجمهور. قبل أن أستعمل هذا النوع جربت استعمال - النظارة ثنائية البؤرة (نظارة ذات عدستين ثنائيتى البؤرة للبصر القريب والبصر البعيد). بدون أن أحقق نجاحًا يذكر، قبل ذلك استعملت نظارة عادية وكانت غير مرضية تمامًا. كان على أن أضعها لأراجع ملاحظاتى ثم أخلعها لأتحدث بضع دقائق حينئذ ألبسها مرة أخرى لأراجع ملاحظاتى ثم أخلعها مرة ثانية، كان هذا مربكًا حيث حد من حركة يد كان يمكن استعمالها جيدًا فى الإيماءات والأسوأ من كل ذلك، كان من الصعب على تجنب العبث بالنظارة، فالمتحدثون يجعلونها تدور يطوونها أو يفتحونها، يدخلونها فى جيوبهم أو يخرجونها منها وهكذا فإذا تصادف واستخدمت نظارة العيون لا تشتت انتباه مشاهديك عن طريق العبث بها.

العبث بالخواتم:

كان من المقرر أن يلقى «ج ويسلى لايل» حديثًا هامًا فى ديلاوير، وطلب منى أن أستمع إلى بروفته النهائية.. اثناء نقدى سألته عما اذا كان خاتمه يضايقه فأجاب: لا: لماذا؟ لقد دهش عندما سمع أنه ظل يلف الخاتم الذى يلبسه فى يده اليسرى بيده اليمنى طوال مدة الخمس عشرة دقيقة التى استغرقها الحديث.

المسح بالمنديل:

ذات يوم كان جون جلنديل يلقى محاضرة وجلست أرقبه. يعتبر جون من أحسن المدرسين الذين عرفتهم. لك أن تتخيل دهشتى عندما أخرج جون منديله ومسح فمه ثم وضعه بعيدًا. كان يفعل ذلك كل بضع دقائق. استمر هذا التكرار حتى نهاية حديثه. بمجرد أن أصبحت وحيدًا مع جون سألته: لماذا ظللت تمسح فمك.. هل يضايقك؟ «فسألنى» «ماذا تقصد؟» فأخبرته بما كان يفعله. لقد كان جون غير مدرك تمامًا لحركاته المشتتة للانتباه.

فتح الأزرار وقفلها:

قام برنارد تشكترمان بالقاء محاضرات فى وحدة الجيش الخاصة بنا فى جامعة ميامى، بينما هو يتحدث فتح زرار سترته ووضع يده فى جيب بنطلونه ثم أخرج يده وأقفل سترته وأنزل يده فتح سترته، وضع يده فى جيب بنطلونه، أخرج يده، أقفل أزرار سترته استمر ذلك لمدة نصف ساعة. فى اليوم التالى قابلته فى الحرم الجامعى وقدمت له التحية على حديثه الممتاز ثم سألته عما إذا كان مدركًا لما كان يفعله بزرار سترته، فقال إنه لا يدرى وعليه أخبرته بما فعل فقال حينئذ: «الآن فهمت لماذا سقط هذا الزرار على المنصة أثناء محاضرتى للفصل التالى لكم بالأمس».

قاذف الطباشير:

يستعمل بعض المتحدثين السبورة ولا يضعون الطباشير مكانه فهم أحيانًا يطوحون به إلى أعلى فى الهواء لمسافة بضع بوصات ثم يمسكونه. وهم أيضًا أحيانًا أخرى يسقطون الطباشير على الأرض ولا يجشمون أنفسهم عناء التقاطه، وبينما هم يتحركون يراقب المشاهدون أقدامهم فى انتظار أن تخطوا عليه.

ثنى المؤشر:

لعبة أخرى مفضلة هى المؤشر فبعد أن يستعمله لكى يشير إلى خريطة أو جدول أو رسم بيانى لا يضعه فى مكانه، بل أحيانًا يمسك به من طرفيه ويثنيه قليلاً ثم يثنيه أكثر وسرعان ما ينتظر المشاهدون الانقصاف الحاد.

احتفظ بيديك حرتين:

عندما تلقى محاضرة لا تدع يديك تفسدان حديثك عن طريق العبث بالاشياء. احتفظ بهما حرتين حتى يمكنك أن تومئ بهما، ومن ثم يصبح إلقاؤك أكثر تأثيرًا..

تجنب الخطو إلى الخلف وإلى الأمام:

أثناء دورة التنس المفتوحة للولايات المتحدة التى أقيمت فى فورست هيلز كنت أجلس بالسرادق فى وسط الملعب، كنت أستطيع وأنا أنظر فى أنحاء الملعب أن أرى معظم الخمسة عشر ألف متفرج الجالسين فى الخلفية. لقد كانت تسلية لى أن ألاحظ – والكرة تغدو وتجيء عبر الشبكة كيف تتابع آلاف الرءوس طيرانها وهى تتحرك من الشمال إلى اليمين فى انسجام.

لكن مثل تلك الحركة للرأس من جانب إلى آخر من جانب المشاهدين وهم يشاهدون المتحدث يخطو إلى الخلف ثم إلى الأمام على المنصة ليس بالعمل المسلى، إنها عملية متعبة ومربكة، إن المتحدث يعانى من حالة من العصبية الصحية لكنه يبددها فبدلا من استخدام تلك العصبية لكى يكون متحمسًا ولكى يومئ فإنه يستخدم أسلوب الخطو الضار كمخرج، فهو يبدو مثل حيوان حبيس فى حديقة الحيوان أكثر منه متحدثًا ذكيًا..

تحرك بهدف:

عندما تتحدث عليك أن تتحرك بهدف. على سبيل المثال فأنت تتحرك بعيدًا عن مذكراتك لكى تكتب شيئًا على السبورة. ثم تضع الطباشير وتتنحى جانبًا لتناقش ما كتبته عليها. حينئذ تعود مرة أخرى إلى مذكراتك لبضع دقائق ثم تتركها لتؤدى عرضًا، وتعود إلى مذكراتك ثم تتحرك ناحية طرف المسرح بالجهة اليسرى لكى تعطى المشاهدين منظورًا جديدًا، وهكذا تنوع فى حركاتك بتلك الطريقة حتى تفرغ من حديثك.

لقد ذكرنا من قبل أن كيد جاقيلان كان مقاتلا عظيمًا نتيجة لتنوع حركاته،

وبالمثل يمكنك أن تكون متحدثًا أفضل، إذا تحركت فى أغلب الأحيان - وتحركت بهدف.

تجنب أن تحفظ الحديث:

يشبه حفظ الحديث اللعب بالديناميت. إذا نسيت كلمة واحدة فسوف يطرحك ذلك أرضًا، وقد لا تستطيع بعد ذلك أن تستأنف حديثك.

حقيقة، يجب ألا تشعر بالذنب لنسيانك كلمة.. فقد تكون بريئًا تمامًا ولكنك مع ذلك تواجه الكارثة. فلو حدث فى وسط إلقائك للحديث المحفوظ أن انهار الكرسى الذى يجلس عليه أحد الأشخاص أو وصلت رسالة عاجلة إلى المسرح لشخص بين الجمهور أو رفع أحد الأشخاص يده أو أى مقاطعة تتسبب فى توقفك، فأنك تواجه متاعب خطيرة.

عندما نقول: «تجنب حفظ الحديث» فإننا نعنى: أنه ينبغى عليك ألا تحفظ كل الحديث. فمن المناسب تمامًا حقيقة ومن المؤثر أن تلقى اقتباسًا بدون أن تقرأه كلمة بكلمة، كما فعل الأسقف شين. اعرف جملتك الختامية قريبة من الحفظ، فإن ذلك غالبًا ما يكون مؤثرًا. لكن الجزء الأكبر من حديثك يجب أن يكون مرتجلا. عليك أن تلتقط حقيقة أو فكرة من ملخص حديثك الموجز ثم ارتجل بعد ذلك وتطور بحديثك بطريقة طبيعية مستخدمًا نبرة المحادثة.

الحديث المؤثر والاستماع المؤثر:

مثلما تعطى المناهج فى الحديث المؤثر، أيضًا تعطى المناهج الدراسية فى الاستماع المؤثر. يعلمك المنهج الدراسى فى الاستماع المؤثر أن تسمع كثيرًا ثم تختصر تلك الكمية الهائلة من الجمل والفقرات إلى عدد ضئيل من الكلمات الهادية. فى الحقيقة إن المنهج الدراسى فى الحديث المؤثر يحبذ إجراءً مضادًا تمامًا. نحن نبدأ بعدد ضئيل من الكلمات الهادية فى ملخص حديثنا، ثم نتوسع فيه لتصل إلى كمية ضخمة من الجمل الفقرات.

ارتجل ولا تحفظ:

يعتبر اقتباس «هوراس» الخاص بهذا الموضوع مناسبًا للغاية لدرجة تستحق التكرار «لا تبحث عن الكلمات بل ابحث فقط عن الحقائق والأفكار وبتجمعها سوف تأتيك الكلمات طواعية» **بعبارة أخرى استخدم المذكرات وارتجل - ولا تحفظ.**

تجنب قراءة حديثك:

مالم يكن من المستحيل أن تفعل العكس، فمن الأمور المهينة أن تقرأ حديثًا إلى الجمهور وذلك لسببين على الأقل:

السبب الأول: يتعلق بالحقيقة التى تقول بأنه من السهل جدًا للقارئ أن يقرأ الحديث كلمة بكلمة أكثر من أن يلقى الحديث بالطريقة الصحيحة. عندما يقرأ الحديث فإن القارئ يقول فى الواقع: «إننى لا أهتم بالقدر الكافى بهذا الجمهور حتى أعد حديثى إعدادًا جيدًا، إننى لا أبحث بعمق ولا أجهز ملخصًا ولا أجرى بروفات ولا أفعل شيئًا من هذه الأمور لأننى لا أعتقد أن هذا الجمهور يستحق العناء».

السبب الثانى: يهين القارئ ذكاء الجمهور. إنه يفترض أن الجمهور لا يستطيع القراءة بطريقة صحيحة لذلك فسوف يقوم نيابة عنه بهذا المجهود. فإذا أراد أى شخص أن يقرأ حديثًا، فعلى الأقل عليه أن يترك مجال الاختيار مفتوحًا أمام الجمهور. عليك أن توزع نسخًا من حديثك عند الباب، حينئذ إذا أراد أى شخص، فيمكنه أن يعود لمنزله ويقرأ الحديث فى وقت فراغه. أما إذا أراد شخص ما المساعدة عن طريق القراءة فيمكنه أن يجلس ويسمع.

أحد الجنرالات يضجر مستمعيه:

فى إحدى حفلات التخرج التى شهدتها، ألقى عميد خطاب الافتتاح. كان موضوعه يتصل بخبرة حياته كلها ألا وهى حياته العسكرية. لم أستطيع تصديق عينى وأذنى عندما بدأ هذا الجنرال فى قراءة حديثه، استمر فى القراءة لم يرفع عينيه قط لمدة ما يقرب من عشرين دقيقة. كان الحديث مملا بطريقة لا حياة ولا بهجة فيها، وترك انطباعًا غير محبب عن مهنة العسكريين.

عندما تكون القراءة ضرورية:

توجد أوقات تكون قراءة الحديث فيها ضرورية. تلك هى الحال بالنسبة للصحف والراديو والتليفزيون عندما تقتبس ما قيل كلمة بكلمة. فى حالة كتلك لا يوجد هامش للخطأ ويجب أن يقرأ الحديث لكى يمنع حدوث المفاهيم الخاطئة المكلفة.

لقد أعطى الرئيس أيزنهاور من خلال أحاديثه فى التليفزيون، درسًا قيمًا لتلاميذ الحديث المؤثر، حيث كان يقرأ كلمة بكلمة لبضع دقائق، ثم يتوقف، يخلع نظارته، ينظر فى حجرات الجلوس فى جميع أنحاء أمريكا ويقرر بنبرة المحادثة الطبيعية التى يتميز بها أيك ما قرأه توا وبذلك نلحظ أن الفرق فى التأثير بين القراءة والتحدث فرق ضخم. القراءة مملة أما الحديث فمخلص متحمس وممتع.

إذا كان لديك الاختيار:

إذا وجد لديك الاختيار لتقرأ أو تلقى حديثًا، عليك أن تضع فى اعتبارك الجمهور: فأنت مدين له بجعل الحديث شيقًا بقدر الإمكان، لذلك تجنب قراءة الحديث.

تجنب المشروبات الكحولية:

تسمع تلك النصيحة الممتازة بانتظام «إذا شربت لا تقود السيارة وإذا قدت السيارة لا تشرب» يمكننا أن نعيد صياغة تلك العبارة لتصبح: «إذا شربت لا تحاول أن تلقى حديثًا، وإذا كان عليك أن تلقى حديثًا لا تشرب» فتلك أيضًا نصيحة ممتازة.

الكحول مثبط للهمة:

السبب فى أنه يجب عليك ألاّ تنهمك فى القيادة أو إلقاء الأحاديث بينما تحتفظ بالكحول فى جهازك الجسمى، يرجع إلى فترة رد الفعل لديك حيث تبطئ ردود أفعالك وتستغرق وقتًا طويلاً لكى يحدث رد الفعل لديك. بالنسبة للسيارة قد يعنى ذلك الموت. على المنصة فمن المؤكد تقريبًا أنه سيؤدى إلى الاضطراب، وفى حالة متطرفة قد يعنى تحطيم حياتك العملية.

المارتينى غير الحلو بدلا من الإعداد الصحيح:

فى اجتماع تجارى موسع كان من المقرر أن يتحدث أحد البائعين ليقوم بعمل دعاية هامة لشركته. لم يكن هذا الشخص قد تلقى دراسة عن فن الحديث المؤثر ولا قرأ حتى كتابًا جيدًا يتصل بالموضوع، لم يستطع أن يتجنب الحديث ولم يعرف كيف يمضى فيه. وبينما أخذت الساعة التى سيجرى فيها دعايته تقترب، قدم له الأصدقاء حسنو النية كل أنواع النصائح. من بين تلك النصائح ما اقترحه أحدهم عليه، بأن يتناول المارتينى غير الحلو وعليه أسرع البائع متوجهًا إلى البار. جعله كأس واحد من المارتينى يشعر بالاسترخاء إلى درجة أنه تناول الكأس الثانية ثم الثالثة. بعد فترة وجيزة بدأ فى تقديم عرضه. كانت هذه الدعاية عبارة عن إخفاق تام نتيجة حالة السكر التى كان يعانى منها والنقص فى الإعداد. اعتبر هذا الفشل محرجًا للبائع وللشركة التى يمثلها للجمهور ولهؤلاء الذين يرعون ذلك الاجتماع.

المشروبات الكحولية تقضى على العصبية وهذا أمر سيئ:

لكى تتحدث بتأثير أكبر، عليك أن تثار وتصبح حساسًا عن طريق العصبية لكى تشحذ حواسك وتسرع الاستجابات لديك. الكحول عامل مثبط للهمة وله أثر مضاد للعصبية. إذا شربت لا تلقى حديثًا وإذا ألقيت حديثًا لا تشرب.

الاعتماد على القصص الهزلية:

من فضلك انتبه إلى الكلمة الأولى «الاعتماد» عليك أن تعتمد على معرفة موضوعك والإيمان به، والتلهف على الحديث عنه. أما إذا اعتمدت على القصص الهزلية، فإن هدف الموضوع سوف يفقد وتصبح المسألة مسألة تسلية الجمهور بدلا من إعلامه.

لا تجعل الناس تكوّن سمعة عنك على أساس أنك شخص هزلى:

إذا اعتمدت فى حديثك على القصص الهزلية، فسوف تتكون لدى الناس سمعة عنك كشخص هزلى، وعليه فإن الأشخاص الذين سيأتون للاستماع إليك سوف يتوقعون أن تسليهم، ومن ثم، سوف تكرس كل حياتك لهذه السمعة، فإذا تحدثت إلى نفس الأشخاص بطريقة منتظمة فلن يمكنك استخدام نفس النكات.

أما إذا استطعت أن تلقى نكاتًا جديدة دائمًا فى هذه الحالة تصبح من بين أعضاء التليفزيون. الحل الأمثل هو أن تستخدم القصص الهزلية بطريقة مقتصدة.

كما ذكرنا على صفحة سابقة: يجب أن تكون قصصك الهزلية لصيقة بالموضوع، فإذا كانت القصة غير متصلة بالموضوع ولا تساعد على ترويج أفكارك، عليك ألاَّ تستخدمها.

تجنب أن تعلن عن موضوعك من خلال كلماتك الأولى:

«سوف أتحدث عن..» - ما أكثر ما نسمع المتحدثين يقولون تلك الكلمات ويتبعونها بعنوان حديثهم. عندما تكون تلك هى الكلمات الأولى التى توجه إلى الجمهور، فإنها تمثل غلطة شنيعة فى أسلوب الحديث، دعنا نوضح لماذا تعتبر الأمر كذلك.

قبل أن يبدأ الحديث، فإن غالبية المشاهدين يكونون مشغولين بالدردشة، وتأخذ بعض من تلك الأحاديث صفة الهمس بمجرد أن يبدأ الحديث. أما الآخرون الذين يدردشون، فإنهم لا يهمسون ، لكنهم يفكرون فى الملاحظة الأخيرة قبل بداية الحديث. نتيجة لذلك فإن المتحدث يعتبر سعيد الحظ إذا وجد نصف المشاهدين ينصتون إليه بمجرد أن يبدأ حديثه. على ضوء ذلك، إذا أعلن المتحدث عن موضوعه فورًا فإن نصف المشاهدين فقط يتلقون انطباعًا من الكلمات.

من بين الخمسين فى المائة الذين يتلقون الانطباع، قد لا تهتم نسبة كبيرة منهم بالموضوع وعليه يفقدهم المتحدث. أما الباقون - وهم هؤلاء الذين لا يشعرون بمشاعر عدائية قوية إزاء الموضوع - فقد لا يرغبون فى الاستماع نتيجة فشل المتحدث فى إثارتهم بالقدر الكافى.

إعطاء المستمع الوقت اللازم لتحويل انتباهه:

يعتبر الإعلان عن الموضوع مع الجملة الأولى غلطة شائعة يرتكبها عادة المتحدثون المتمرسون (لكن غير مؤثرين جدًا). عندما شرحنا «اتصال العيون»، ذكرت إننى انغمست فى إجراء تمرين لمحاولة النظر فى عينى كل شخص من أفراد الجمهور قبل أن أنطق كلماتى الأولى عن طريق ذلك التمرين. أرسيت دعائم

الاتصال مع الأفراد وأفسحت لهم الوقت الكافى لكى يخرجوا أحاديثهم التى يمارسونها قبل إلقاء الحديث من ترتيبها ويحولوا انتباههم إلى المتحدث.

بدلا من الإعلان عن موضوعك فى الحال، استخدم (الخلفية - الهدف - الحافز):

عليك أن تعلن عن موضوع حديثك عندما تحصل على الانتباه الأفضل. وهذا هو السبب فى أن صيغة الخلفية - الهدف - الحافز تعتبر قيمة للغاية. إنك ترسى أرضية مشتركة عن طريق شرح الخلفية، حينئذ تعلن عن الهدف (الموضوع). ثم تحفز المجموعة إلى الإنصات.

تجنب استفزاز الجمهور:

تشكل الخصومة حاجزًا يمنع عملية التلقى، إذا عملت على نفش ريش المشاهدين غضبًا فلا تتوقع منهم أن تتقبلوا ما تحاول أن تبيعه لهم. فإذا أهين المشاهدون فعلى المتحدث أن يجرى الإصلاحات اللازمة قبل أن يستعيد صلة الألفة والوئام الطيبة معهم.

استفزاز الجمهور قد يكون غير مقصود:

من سوء الطالع، أن المتحدث يفشل أحيانًا فى أن يعرف أنه قد أساء إلى الجمهور. فى معظم الوقت يكون ذلك غير مقصود. لكن إذا كانت الإساءة مقصودة أو غير مقصودة، فإن الضرر قد وقع ويصبح الأشخاص الحساسون بين الجمهور مستائين.

فى عام ١٩٥٤ كان فريق التمثيل الخاص بنا يمثل مسرحية صغيرة تشرح كيفية تبليغ الضابط عن مرضه، طلبت من الرقيب باتريك ميرفى (فيما بعد مفوض قسم البوليس بمدينة نيويورك) أن يكون الضابط النوبتجى. بعد انتهاء المسرحية الصغيرة تلقينا الأسئلة من المشاهدين سأل أحد الشبان «لماذا بدا الضابط النوبتجى منزعجًا هكذا» لم يلحظ بات ولا أنا أنه استعمل نبرة الصوت تلك. على أية حال، لقد اعترض مستمع واحد عليها، ومن المحتمل أن أفرادًا آخرين من بين الجمهور قد شعروا بشعور الخصومة.

أسباب خصومة الجمهور:

حيث إن المتحدث لا يكون واعيًا عادة بإساءته للجمهور، فإنها فكرة جيدة أن تتعرف على نوع من الملاحظات التى قد تصرف الجمهور إليك بعضها: أية إشارة إلى أن المتحدث متحيز ضد أى جنس أو دين أو جنسية أو عقيدة سياسية. أية ألفاظ خارجة أو وقاحة أو مصطلحات تثير الاعتراض. أية سخرية لا مبرر لها بشأن موضوع حساس. أية عبارات ازدرائية عن شخصيات أو أماكن أو أشياء محبوبة.

كن لبقًا:

اجعلها قاعدة أن تستخدم اللباقة. يقول مثل ممتاز «إذا لم تستطع أن تقول شيئًا حسنًا فلا تقل شيئًا» بالنسبة للمتحدث الذى ينبغى عليه أن يتحدث، والذى يتعين عليه أن يتحدث بلباقة، يمكن إعادة صياغة هذا المثل كالتالى «إذا لم تستطع أن تقول شيئًا حسنًا، حاول أن تجد بديلا معقولا» على سبيل المثال، إذا أردت أن تقول شيئًا لطيفًا عن وجه امرأة. قبيح إلى درجة قد تعمل على إيقاف الساعة، فإن الطريقة اللبقة للتعبير عن هذا الرأى، هى كالتالى: «سيدتى عندما أنظر إلى وجهك يتوقف الزمن» نفس الرأى، بمعالجة مختلفة.

احتفظ بالجمهور فى جانبك:

يعتبر إلقاء الحديث بطريقة مؤثرة تحديًا كافيًا بدون تعقيد الأمور احتفظ بالجمهور فى صفك ولا تختصم مستمعيك.

تجنب الاعتذار بشأن الحديث:

عندما يفتتح المتحدث حديثه باعتذار، فإن ذلك يعتبر شكلاً من أشكال التبرير. باعتذاره هذا، فإنه يعفى نفسه مما يتوقعه أن يكون حديثا ضعيفًا مما لا يدعو للدهشة أن النتيجة المعتادة هى - كما هو متوقع - حديث ضعيف.

عن طريق اعتذاره يرمى عقبة فى طريقه. يشبه ذلك بائع السمك المتجول وهو

ينادى «السمك الفاسد» محاولا أن يبيع سلعته فمن ذا الذى سيشترى مايبيعه بعد قوله إنه فاسد؟

أمثلة من الافتتاحيات الرديئة:

هذه بعض الأمثلة من الافتتاحيات الاعتذارية (التى لا ينبغى أن تستخدم مطلقًا).

«هذا موضوع جاف ولكننى سأجعله شيقًا بقدر الإمكان» (إنه يفشل).

«لدى ساعة واحدة فقط لكى أغطى عمل يوم بأكمله» (الجمهور يستسلم).

«موضوعنا اليوم صعب للغاية لكننى سأحاول أن أوضحه بقدر المستطاع» (إنه يحاول ولكنه يفشل).

«لم يعطونى أشعارًا قبلها بوقت كاف، لذلك لم أجد الوقت اللازم للإعداد، ولكننى سأمضى هنا» (وهناك يمضى الجمهور «مزيد من السمك الفاسد»)

عندما يستمع الجمهور إلى اعتذارات من هذا القبيل، فإنه يفقد اهتمامه ويشغل أفراده أذهانهم بأفكار أكثر أهمية أو أكثر بهجة.

قاوم الإغراء: لا تعتذر:

فى المستقبل مهما يكن من أمر الإغراء لكى تعتذر فيما يتعلق بحديثك، لا تفعل ذلك. بدلاً من ذلك. تناول المادة التى بحوزتك وبعها بإخلاص ووفرة زائدة من الحماس.

لاتندهش إذا حضر الناس إليك عندما تنتهى من حديثك قائلين «حديث عظيم».

تجنب الثقة الزائفة بالنفس:

تمامًا مثلما تسبق العظمة السقوط فإن الثقة الزائفة بالنفس تسبق الحديث الفاشل. كان من المقرر أن تلقى إحدى الخريجات بكلية كوينز حديثًا فلم تزعجها تلك المهمة لأنها كانت قد ألقت بنجاح حديثًا حول نفس الموضوع منذ شهر فقط. لقد كانت واثقة من أنها سوف تكرر نجاحها نتيجة لأنها لم تعد إعدادًا مناسبًا. سجل حديثها فشلاً ذريعًا.

مثل هذه الثقة للمتحدث فى نفسه، كانت ثقة بالنفس زائفة تميزت بغياب العصبية.

لم يعانِ المتحدث من العصبية لأنه لم يشعر بالخوف أو القلق فيما يتعلق بحديثه. لم يكن المتحدث مهتمًا بالعائد لأنه أو لأنها لم تفكر فى احتمال الفشل.

يجب أن تنبع الثقة بالنفس من الإعداد المناسب:

على المتحدث أن يكون واثقًا من نفسه. مهما يكن من أمر، ينبغى أن تنبع تلك الثقة بالنفس من تقييم حقيقى لموقف الحديث. عليه أن يتأكد من أن أى حديث يمكن أن يفشل إذا أعدَّ إعدادًا ضعيفًا أو ألقى بطريقة ضعيفة كونه مدركًا لتلك الحقيقة فإن ذلك يساعده فى توفير الحافز للنجاح عن طريق تطبيق مبادئ الإعداد الجيد كما تم توضيحها فى هذا الكتاب يصبح فى استطاعة المتحدث الحصول على الثقة الحقيقية بالنفس بينما هو يعالج ويلقى حديثه.

قوة الحديث المؤثرة:

إذا حللت صفات زعماء العالم – الذين يتكونون من رجال يعتبرون علماء– فإنك تجد أنهم فيما يبدو لا يشتركون فى صفات واحدة إلا إلى حد قليل. البعض منهم طويل والآخر قصير، البعض نحيف والآخر سمين، البعض عجوز والآخر فى مقتبل العمر، البعض منهم متعلم جدًا والبعض الآخر تلقى تدريبًا أساسيًا ضئيلاً. البعض منهم خير والآخرون طغاة. من الصعب أن تجد أية سمة مشتركة تمتلكها الأغلبية. من الأمور غير الواردة تقريبًا وجود صفة مميزة يتمتع بها كل زعيم عالمى بوفرة، ولكن تلك هى الحال، إن المقوم الضرورى للزعامة، هو قوة الاتصال بالآخرين والمقدرة على الحديث المؤثرة. لقد عبر عن ذلك تعبيرًا حسنًا المؤلف والمؤرخ الشهير بروس بارتون حينما قال: «يوجد فى مكتبى ما يزيد على عشرة آلاف مجلد للتراجم. جميعهم يقصون نفس القصة. حقق كثير من الرجال النجاح عن طريق قدرتهم على الحديث أكثر من تحقيقه عن طريق أية مهارة أخرى لقد حكم المتحدثون المؤثرون دائمًا العالم. والشىء الحكيم الذى ينبغى عليك أن تفعله هو أن تنضم إليهم».

منذ أكثر من خمسين سنة مضت شرع شاب متطرف فى ألمانيا فى أن يسود الحياة السياسية فى بلده، كان مصدر قوته الأساسى (إن لم يكن مصدر قوته الوحيد) قدرته

على الحديث المؤثر. لقد حقق هدفه ثم حاول أن يحكم أوروبا وأفريقيا. اعتبر فى ألمانيا منقذًا أو مخلصًا بينما اعتبر فى بقية أنحاء العالم كطاغية.

سوف نحلل فى الفصل التالى حياة هتلر العملية، لكى نعرف كيف ساعدته مقدرة الحديث لديه على اكتساب القوة التى استخدمها فى تحقيق قيام وسقوط الرايخ الثالث.

الفصل السابع

تشريح خطيب

لم نجد خلال القرن العشرين أية حياة سياسية كانت مرتبطة تمامًا بالحديث المؤثر مثل حياة أدولف هتلر. لقد عملت من عام ١٩٤٥ إلى عام ١٩٤٨ بمكتب الحكومة العسكرية فى فيرتمبرج/بادن بألمانيا الغربية. لقد تعرضت لأكثر من ثلاث سنوات لأثار النتائج المخيفة لديكتاتورية هتلر.

وانهمكت بشدة فى إزالة الآثار الباقية من المنظمة النازية. كنت أجلس لمدة يومين فى الأسبوع كقاضٍ فى قاعة المحكمة أنظر فى القضايا المتهم فيها ألمان. كان كثير من تلك القضايا مبنى على الأفعال التى أتى بها المتهمون لتأييد أهداف هتلر. ويوم آخر فى الأسبوع، كنت أحضر فيه مجلس تصفية النازية الذى قرر مصادرة ممتلكات أعضاء الحزب النازى السابقين. وحضرت محاكمات جرائم الحرب فى نورمبرج وشاهدت جورنج – هيس ومساعدى هتلر المقربين الآخرين. بصفتى الرسمية اطلعت على مئات من الكتب التى تتناول نظام هتلر، تحدثت مع كثير من المسئولين الحكوميين والشخصيات الألمانية البارزة الذين غاصوا بى فى أعماق شخصية هتلر.

إن مقدرة هتلر على الحديث المقنع كانت هى مفتاح نجاحه. بفضل مهارته الملحوظة فى التأثير على الجماهير إستطاع أن يسيطر على الشعب الألمانى، وأن يطمح إلى أن يسود العالم. كيف فعل هتلر هذا؟ ما هى الأساليب الفنية للحديث التى استخدمها فى صعوده من سياسى مغمور إلى زعيم عالمى فى خمسة عشر عامًا قصيرة؟ لكى نجد الإجابة، دعنا نفحص أنشطة هتلر الخطابية، سوف نبدأ بأن نقرر ما إذا كان الزعيم النازى قد امتلك ضرورات الحديث المؤثر.

المعرفة

أثناء العام الذى قضاه فى سجن لاندسبرج، ألف هتلر كتاب «كفاحى» كبرنامج عمل لمعتقداته وطموحاته. عكس هذا الكتاب المعرفة التى كان على هتلر أن

يستخدمها فى أحاديثه السياسية. كان يحيا ويتنفس الصورة التى رسمها لألمانيا جديدة فى مخيلته، وعندما كان يتكلم عن هذا الموضوع فإنه بالتأكيد كانت لديه المعرفة اللازمة.

الإخلاص

كان لإخلاص هتلر الأثر العميق على جماهيره فى بداية حياته السياسية كان الناس يأتون لكى يضايقونه بالإكثار من الأسئلة والتحديات، لكنهم كانوا يبقون ليستمعوا إليه وهم يهتزون طربًا بسبب إخلاص هتلر. فى مناسبات عدة، ثبت للناس عن طريق التجربة أن حياتهم تتغير بعد مشاهدتهم وسماعهم هتلر للمرة الأولى. كان إخلاصه عاملا أوليًا فى دفع الناس إلى تبنى مثل تلك الطريقة الجديدة للحياة. وقد أدى حماسه المتقد وإخلاصه فى تلقين تعاليم النازية إلى إعجاب الجماهير التى تعبده إلى درجة من الألوهية.

الحماس

امتلك هتلر حماسًا وفيرًا، وكان يتوق للبحث عن الفرصة لكى يحاضر عن موضوعه المفضل عندما يتحدث كان يكهرب جماهيره فيصبحون جزءًا لا يتجزأ من إلقائه المفعم بالحيوية والنشاط. صوته، إيماءاته، تعبيراته، كل شىء يتصل بأسلوبه الملىء بالقوة زاد من قوة تأثير كلماته. نتيجة لحماس هتلر، أصبح مستمعوه متحمسين. أثناء خطاب إثر خطاب، كان معجبوه يصيحون بصوت أجش. كان نداؤهم نداء النصر «هايل» سمة حاضرة دائمًا تعبر عن جماهيره المثارة والمتجاوبة.

الممارسة

كان هتلر يمارس، وهو شاب صغير. كان يترك عمله إذا لاحت فرصة لمخاطبة جمع من الأشخاص، وحيث إنه كان سياسيا ناشئا فى ميونخ، كان يتحدث فى الشوارع فى قاعات تناول البيرة أو فى أى موقع آخر يمكنه أن يجند فيه اتباعًا لقضيته. كشخصية وطنية كان يخاطب كثيرًا الشعب الألمانى، وكتهديد عالمى استمر فى إلقاء الأحاديث.

طوال حياته العملية مارس الحديث المؤثر. مما لا شك فيه أن هتلر امتلك المعرفة - الإخلاص - الحماس - والممارسة. كان يمتلك الضرورات التى ضمنت له الحديث المؤثر والآن دعنا نلقى نظرة على الجوانب الأخرى لأسلوبه فى الحديث والتى أضافت الكثير إلى قوة تأثيره.

الإعداد

فى بداية حياة هتلر العملية كمتحدث، كان يشك فى قدرته على الحديث المؤثر. وعليه، بدأ فى تحسين نفسه. حضر هتلر الاجتماعات العامة ودرس الطريقة التى تدار بها. لاحظ الأساليب الفنية وقام بتقدير قوة تأثير المتحدثين، وتعلم الكثير عما يجب عليه أن يفعله وما يجب عليه الا يفعله.

لقد أعدّ هتلر أحاديثه إعدادًا جيدًا. إذا كان هناك مغزى خاص للمناسبة فإنه ينشغل بمحتوى الحديث، يعد ملخصًا لحديثه ويستخدمه كمرشد ومرجع أثناء الحديث الفعلى.

كان هتلر يتمرن على إلقاء أحاديثه ويقيس ذلك بالساعات ولم تكن الكلمات هى شغله الشاغل الوحيد، كان يركز على مظهره وحركاته الجسدية. ومن المعتقد أنه كان يتدرب ويحفظ حديثه أمام المرآة لكى يحقق الأثر المرجو.

تنظيم الحديث

كقاعدة عامة، كان هتلر يبدأ أحاديثه بهدوء. بعد أن يتبين الحالة المزاجية للجمهور يتبع أسلوب الحديث المناسب لتحقيق هدفه من الحديث. بثبات يصبح إلقاؤه أكثر إثارة وعاطفية كلما تقدم فى الحديث، وينتهى بعرض متبادل لحماس غير محدود من جانب المتحدث والجمهور.

علم النفس

عندما كان هتلر يتحدث إلى المجموعات الصغيرة من الناس فى ميونخ، كان

يضفى حيوية على اجتماعاته. كان الجو السائد اجتماعيًا حيث تُقدم البيرة والوجبات الخفيفة مع مصاحبة الموسيقى، ثم فى اللحظة المناسبة تمامًا يظهر هتلر ويبدأ فى طلب التأييد. فيما بعد عندما بدأ يسافر من مكان، كان يطلب الحصول على معلومات تتصل بالجمهور الذى سوف يواجهه. تأسيسًا على تركيبة الجمهور. فإنه يستخرج من حقيبته أسطوانة مسجلا عليها موسيقى مناسبة، تدار تلك الاسطوانة لتخلق الاستهلال المناسب للرسالة الملهمة «للفوهرر».

الوضوح

كان هتلر يعانى لكى يقدم موضوعاته بوضوح. كان يفهمه الرجل العادى من بين أفراد الجمهور. كان يمكن سماعه فى الأركان القصية من القاعة مثلما يسمع من جانب هؤلاء الجالسين فى الصفوف الأمامية بالنسبة للحديث الذى يتضمن عدة نقاط فإنه يتوقف بعد كل نقطة ليسأل عما إذا كان المعنى واضحًا.

اتصال العيون

كانت عينا هتلر زرقاوين صافيتين واستخدمهما بطريقة جيدة. توجد كثير من التقارير المدونة عن العاطفة المفعمة التى كان يشعر بها الأشخاص عندما تلتقى عيونهم بعينى هتلر. لقد ذكر الكثيرون أن تلك المقابلة البصرية القصيرة كان لها أثر عميق على حياتهم. كان مستمعو هتلر يرون الأمانة والإخلاص فى عينيه. بالطبع ساهمت تلك الهيئة بقدر كبير فى نجاحه الملحوظ كمتحدث.

الثقة بالنفس فى مواجهة الجمهور

فى المحادثات الخاصة لم يكن هتلر يترك دائمًا انطباعًا عظيمًا. على أية حال، عندما كان يقف أمام جمهور تصبح قوة الاتصال لديه مؤثرة.. كان يعتبر مثالا متفوقًا للحقيقة التى تقول بأن كثيرًا من الأشخاص يكونون أكثر تأثيرًا وهم يواجهون جماعة عنهم عندما يتعاملون مع الأفراد. كان هتلر يبدو أمام الجمهور متحمسًا، نشيطًا، مليئًا

بالقوة. أما فى الأحاديث العادية فكان هادئًا بشكل عام. لقد كان هتلر يستمد قوة من الجمهور، فكلما كان الجمهور كبيرًا مليئًا بالحيوية كان أداء هتلر أفضل.

ادفع الجمهور إلى المشاركة:

فى منظمة الحزب الاشتراكى الوطنى (النازى)، كان يوجد شيء ما لكل شخص. بالنسبة للأطفال يوجد «شباب هتلر» وللمراهقين توجد «الخدمة العامة». بالنسبة للرجال والنساء على قدم المساواة، توجد عشرات الجمعيات. وحتى بالنسبة للأكبر سنًا، كانوا يجدون الخدمة التى يؤدونها. وهو يتحدث إلى الجماهير، كان هتلر يدعوهم إلى المشاركة، كان الناس يوافقون على تلك الحركة ويتطابقون معها. كان الناس يأتون للاستماع إلى هتلر كأفراد، وعندما ينتهى من حديثه كانت تسود روح الوحدة والزمالة.

التغذية الاسترجاعية من الجمهور

لاحظ هتلر جمهوره بعناية وهو يتحدث. إذا توقف ولم يسمع صوتًا، إذا سأل سؤالاً وتلقى إجابة فورية، إذا تفحص تعبيرات وجوه مستمعيه ووجد موافقة شعر بالرضا وتحمس لبذل مزيد من الجهد. كان لهذه العلاقة الوثيقة مع جمهوره أثر كبير على سلوك هتلر. فى مواجهة الجمهور كان أكثر ثقة بالنفس، أكثر عدوانية وأكثر عاطفية منه عندما يمارس أنشطته اليومية.

مقام الصوت والنبرة

حشد هتلر سلسلة كاملة من العواطف فى حديث واحد. عرض الكرة - الخوف - الغضب - الحب - التوسل - السخط - الفكاهة - الرثاء. عندما كان يعرض كل عاطفة من تلك العواطف عكس صوته وتعبيرات وجهه وحركات جسمه العاطفة بالضبط. لقد جعل هذا التنوع فى مقام الصوت والنبرة من أحاديث هتلر أحاديث مؤثرة.

حضور الشخصية

تقطن أديث هيرمان فى مونترات بجزر الهند الغربية حيث تحدثت إليها عن هتلر. لقد سمعت هتلر وهو يتحدث فى ستاد تمبلهوف عام ١٩٣٤. لم تكن ترغب فى الاستفادة من هتلر، ولكنها حضرت لتسمع وترى الرجل الذى تكرهه. كانت تجلس بعيدًا عن منصة المتحدث أثناء إلقاء هتلر لحديثه، إلا أنه «كما قالت مسز هرمان» على الرغم من عدائى وعلى الرغم من المسافة التى تفصلنا فقد فتننى هتلر «نتيجة لمهارته التى تعتبر من الطراز الأول كمتحدث، اكتسب هتلر حضورًا كان أكثر ما يكون وضوحًا عندما يعتلى منصة الحديث. أصبحت صفة الحضور تلك عالية عن طريق الاستخدام المستنبط للموسيقى - الأعلام - الرايات - الملابس الرسمية - والإضاءة المبهرة. على سبيل المثال، عندما تحدث هتلر فى تيلهوف أمام مائة ألف متفرج، كان كل فرد فيهم يجلس فى الظلام. الأضواء الوحيدة كانت تلك التى تنير الشخصية الوحيدة لهتلر وهو يلقى حديثه.

الإيماءات

استخدم هتلر جسمه ليزيد من أثر كلماته. لقد تذوق قيمة الإيماءات وعمل على تحسين تنفيذها. كان استخدامه لحركات الجسم استخدامًا مسرحيًا تقريبًا، نتيجة تخطيطه وتدريبه على إيماءات معينة ليستخدمها لإحراز استجابة معينة من جانب الجمهور. عندما يطبق قبضته أو يشير بأصبع الإبهام أو يرفع ذراعه ببطء أو يدق على المنصة، فليس هناك جدال فى أن الإيماءة تضيف إلى قوة تأثيره.

التكرار

توجد قاعدة فى الدعاية تقول بأنه إذا كررت أكذوبة مرارًا فسوف يتقبلها الجميع كحقيقة مؤكدة. عمل جوزيف جوبلز وزير الدعاية عن قرب مع هتلر لإعداد أحاديثه مستخدمًا أسلوب التكرار فى أغلب الأحيان. لقد جعل هتلر من التكرار عملاً

مسرحيًا عن طريق استخدامه بطريقة متناغمة فى مجتمع تصبح فيه الشعارات فى متناول كل يد. إن استخدام هتلر للتكرار زود جماهيره بالكلمات المرشدة والجمل القابلة للتذكر.

الملاحظات

استخدم هتلر الملاحظات لعمل ملخص لأحاديثه. كان يرجع إلى ملخصه ليستخرج الكلمة المرشدة التالية، ثم يرتجل وهو يطور الفكرة التى تقترحها الكلمة أو الجملة. كانت أحاديثه مبنية بناء سليمًا وبطريقة منطقية وكان يلقيها وهو ملتزم بملخصه المعد. من الطريف أن تلاحظ أن هتلر استخدم النظارات عندما كان بعيدًا عن أعين الجماهير. على أية حال، لم تظهر له أى صورة وهو يرتدى النظارة ولم يرتدها أثناء حديثه للجماهير، وهذا يعنى أن ملاحظاته كانت مكتوبة بالخط العريض لكى يتمكن من رؤيتها بدون مساعدة النظارة.

ملخص

يمكن النظر إلى حياة هتلر العملية كمتحدث على أساس أنها اتبعت النموذج العادى. لم يكن واثقًا من نفسه فى البداية، ولكنه تطور إلى أن أصبح متحدثًا بارزًا عن طريق تطبيق الأساليب الفنية الصحيحة. لقد زود نفسه بثروة من المعرفة وآمن من كل قلبه بموضوعه وكان تواقًا إلى الحديث عنه، وتحدث كثيرًا جدًا بقدر ما يستطيع طوال حياته العملية كلها.

لقد كانت حياة هتلر العملية كمتحدث، حياة غير عادية أيضًا. كان لديه الباعث العظيم، وكان قادرًا إلى أقصى الحدود. ويعتبر صعوده إلى مرتبة الظهور الدولى متصلاً بطريق مباشرة بقدرته على الحديث المؤثر.

قبل أن نختم فصلنا هذا عن هتلر، نود أن نوضح نقطة واحدة، نحن نرى أن أفكار هتلر وسياساته كانت شريرة، وأدت فى النهاية إلى دماره الشخصى، ولم تكن مناقشتنا منصبة على المأساة التى جلبها على العالم، لكن هدفنا الوحيد كان تقديم تقييم لمقدرة هتلر على الحديث المؤثر.

الفصل الثامن

طرق التدريس

فى مرحلة معينة من حياته العملية، يصبح كل متحدث تقريبًا مسئولاً عن التدريس. قد يكون ذلك فى الأماكن المجاورة لمدرسة حكومية، وقد يكون فى حلقة دراسية غير رسمية تحضرها جماعة صغيرة. ونتيجة لأنه من المحتمل جدًا أن تدعى لتنظيم وإلقاء محاضرات فى حلقة دراسية عن طرق التدريس فى وقت ما مستقبلاً، عليك أن تتعرف على تلك العناصر الأساسية التى تتيح لك إنجاز تلك المهمة.

ما هى العوامل التى تنتج التدريس المؤثر

عليك أن تضع كثيرًا من العوامل فى الاعتبار لكى تفهم ما الذى ينتج التدريس المؤثر. من بين تلك العوامل: الطالب - التسهيلات - نظرية التدريس - أساليب التسهيلات - أساليب التدريس - والأهم من ذلك المدرس. سوف نناقش كل مساحة من تلك المساحات بدأ بنظرية التدريس. سوف نبدأ بتحليل إجابة السؤال: «ما الذى يجعل الناس تتعلم؟».

ما الذى يجعل الناس تتعلم؟

توجد بعض الإجابات الواضحة عن هذا السؤال. فيما يتعلق بتناول الطالب للسوائل، فإننا جميعًا نوافق على أن بعض السوائل تساعد على التعلم والبعض الآخر يعرقله. على سبيل المثال، يعمل مقدار قليل من القهوة على تنشيط الطالب العادى بينما يسبب تناول قليل من الويسكى ضررًا بالغًا لقوة التركيز لديه. مثل تلك الأمثلة الواضحة معروفة جدًا. وعليه، نقوم بإرشاد أنفسنا بالتالى.

مهما يكن من أمر، فان كثيرًا من العوامل غير الشهيرة تؤثر على الطريقة التى يتعلم بها الناس. سوف نوضح تلك العناصر غير المعروفة نسبيًا ونشير إلى الطريقة التى يتأثر بها التعلم كالتالى:

مسرحيًا عن طريق استخدامه بطريقة متناغمة فى مجتمع تصبح فيه الشعارات فى متناول كل يد. إن استخدام هتلر للتكرار زود جماهيره بالكلمات المرشدة والجمل القابلة للتذكر.

الملاحظات

استخدم هتلر الملاحظات لعمل ملخص لأحاديثه. كان يرجع إلى ملخصه ليستخرج الكلمة المرشدة التالية، ثم يرتجل وهو يطور الفكرة التى تقترحها الكلمة أو الجملة. كانت أحاديثه مبنية بناء سليمًا وبطريقة منطقية وكان يلقيها وهو ملتزم بملخصه المعد. من الطريف أن تلاحظ أن هتلر استخدم النظارات عندما كان بعيدًا عن أعين الجماهير. على أية حال، لم تظهر له أى صورة وهو يرتدى النظارة ولم يرتدها أثناء حديثه للجماهير، وهذا يعنى أن ملاحظاته كانت مكتوبة بالخط العريض لكى يتمكن من رؤيتها بدون مساعدة النظارة.

ملخص

يمكن النظر إلى حياة هتلر العملية كمتحدث على أساس أنها اتبعت النموذج العادى. لم يكن واثقًا من نفسه فى البداية، ولكنه تطور إلى أن أصبح متحدثًا بارزًا عن طريق تطبيق الأساليب الفنية الصحيحة. لقد زود نفسه بثروة من المعرفة وآمن من كل قلبه بموضوعه وكان تواقًا إلى الحديث عنه، وتحدث كثيرًا جدًا بقدر ما يستطيع طوال حياته العملية كلها.

لقد كانت حياة هتلر العملية كمتحدث، حياة غير عادية أيضًا. كان لديه الباعث العظيم، وكان قادرًا إلى أقصى الحدود. ويعتبر صعوده إلى مرتبة الظهور الدولى متصلاً بطريق مباشرة بقدرته على الحديث المؤثر.

قبل أن نختم فصلنا هذا عن هتلر، نود أن نوضح نقطة واحدة، نحن نرى أن أفكار هتلر وسياساته كانت شريرة، وأدت فى النهاية إلى دماره الشخصى، ولم تكن مناقشتنا منصبة على المأساة التى جلبها على العالم، لكن هدفنا الوحيد كان تقديم تقييم لمقدرة هتلر على الحديث المؤثر.

الفصل الثامن

طرق التدريس

فى مرحلة معينة من حياته العملية، يصبح كل متحدث تقريبًا مسئولا عن التدريس. قد يكون ذلك فى الأماكن المجاورة لمدرسة حكومية، وقد يكون فى حلقة دراسية غير رسمية تحضرها جماعة صغيرة. ونتيجة لأنه من المحتمل جدًا أن تدعى لتنظيم وإلقاء محاضرات فى حلقة دراسية عن طرق التدريس فى وقت ما مستقبلا، عليك أن تتعرف على تلك العناصر الأساسية التى تتيح لك إنجاز تلك المهمة.

ما هى العوامل التى تنتج التدريس المؤثر

عليك أن تضع كثيرًا من العوامل فى الاعتبار لكى تفهم ما الذى ينتج التدريس المؤثر. من بين تلك العوامل: الطالب - التسهيلات - نظرية التدريس - أساليب التسهيلات - أساليب التدريس - والأهم من ذلك المدرس. سوف نناقش كل مساحة من تلك المساحات بدأ بنظرية التدريس. سوف نبدأ بتحليل إجابة السؤال: «ما الذى يجعل الناس تتعلم؟».

ما الذى يجعل الناس تتعلم؟

توجد بعض الإجابات الواضحة عن هذا السؤال. فيما يتعلق بتناول الطالب للسوائل، فإننا جميعًا نوافق على أن بعض السوائل تساعد على التعلم والبعض الآخر يعرقله. على سبيل المثال، يعمل مقدار قليل من القهوة على تنشيط الطالب العادى بينما يسبب تناول قليل من الويسكى ضررًا بالغًا لقوة التركيز لديه. مثل تلك الأمثلة الواضحة معروفة جدًا. وعليه، نقوم بإرشاد أنفسنا بالتالى.

مهما يكن من أمر، فان كثيرًا من العوامل غير الشهيرة تؤثر على الطريقة التى يتعلم بها الناس. سوف نوضح تلك العناصر غير المعروفة نسبيًا ونشير إلى الطريقة التى يتأثر بها التعلم كالتالى:

١ - الخلفية

كل جمهور تواجهه يعتبر جمهورًا مختلفًا، كل منهم لديه خلفية مختلفة والأمر متروك لك لكى تقرر مما تتكون. بعد أن تفرغ من هذا الأمر تستطيع أن تستهل حديثك مستخدمًا تلك المعلومة، وتستطيع أيضًا أن تكيف أسلوبك فى التدريس لكى يضيف بطريقة جيدة إلى خلفية الجمهور.

على المدرس أن يستفيد مما يعرفه المستمع بالفعل، عليه أن ينتقل من المعروف إلى المجهول، عليه أن يقيم علاقة سببية أو منطقية بين مادة جديدة ومادة مألوفة. عن طريق الأخذ فى الاعتبار خلفية الجمهور، يستطيع المدرس أو المدرسة أن يجتذب تجارب الجمهور، لكى تساهم فى عمليات الإيضاح والأمثلة. على المدرس أن يلجأ للمراجعة كثيرًا ليتأكد من فهم الدروس السابقة قبل أن يقدم مادة جديدة.

٢ - الهدف

لكى نفسر التعلم بمعناه الأوسع، ينبغى علينا أن نخبر الطلبة عما يتوقع منهم أن يحصلوه أثناء كل ساعة محددة من ساعات التدريس. يجب توضيح هذا الهدف بتعابير لا لبس فيها، ويجب أيضًا أن يعزى لما يُتوقع من الطالب. ونحن نضع فى اعتبارنا الهدف، علينا أن نفكر فيه بأسلوب بناء المجموعات. لكل حلقة دراسية هدف محدد. وكل ساعة تدريس خلال تلك الحلقة لها هدفها الفردى الخاص، وبمجرد أن يتحقق كل هدف من تلك الأهداف يشعر الطالب بشعور الإنجاز وعليه، تساهم كل ساعة تدريس فى الإضافة إلى إنجاز الهدف الكلى وتبنى فى اتجاه إتمام هدف الحلقة الدراسية.

٣ - الحافز

تعنى بالحافز الرغبة من جانب المستمع لمحاولة تحقيق الهدف. أحيانًا يكون هذا الحافز موجودًا قبل بداية الحديث. وفى أغلب الحالات يجب أن ينمو الحافز داخل

المستمع، مما يعتبر تحديا للمدرس. توجد طرق كثيرة يمكن بها للمدرس أن يغرس الحافز فى نفوس المستمعين بالتدريج. دعنا نلقى نظرة على تلك الإمكانات.

الفائدة الشخصية:

من المؤكد تمامًا أن الحافز سوف ينمو إذا استطعنا أن نوضح للمستمعين أنهم سوف يحصلون على فائدة شخصية إذا استوعبوا المبادئ الرئيسية للدرس الذى يلقى عليهم. إذا أمكن للمدرس أن يقنع المستمعين بأنهم سيربحون مالا أكثر أو يصبحون أكثر صحة أو أنهم سيتجنبون المتاعب أو يحققون أية ميزة شخصية أخرى، حينئذ سوف يجد هؤلاء المستمعون الحافز لديهم لكى يلقوا بالا.

التقدير:

يجد المستمع الحافز لديه للتعلم إذا تلقى لمسة خفيفة على ظهره من جانب المدرس. إذا أصاب فى فعل شىء وقدر المدرس ذلك، هنا ينشأ موقف إيجابى من جانب المستمع.

تأثير المدرس:

تحرك الطريقة المؤثرة للمدرس الحافز. إذا كان فاتر الهمة ومملًا، فإن الرغبة فى التعلم تقل على أية حال. إذا كان مخلصًا ومتحمسًا يتعزز الحافز وتنمو الرغبة فى التعلم.

الاحتياجات الإنسانية الأساسية:

لكل إنسان احتياجات معينة، فهو يشعر بالحاجة إلى الانتماء - إلى الأمان - إلى الفرصة المتاحة وللتقدير، فإذا استطاع المدرس أن يرضى أيًا من تلك الاحتياجات، حينئذ يشعر المستمع بالحافز بطريقة إيجابية.

التنافس:

كثير من الأفراد يحبون التنافس إلى حد بعيد فهم يستمتعون إلى أقصى حد بالدخول فى صراع من نوع ما فإذا استطاع أن يستخدم النشاط التعليمى لكى يستفيد من تلك الرغبة فى التنافس، فسوف ينشأ عندئذ حافز إيجابى.

مشاعر سلبية:

مثلما تناضل من أجل الحصول على حافز إيجابى، علينا أن نناضل أيضًا لكى نتجنب أية مشاعر من نوع سلبى. علينا أن نعطى عناية تامة لتتجنب أية كلمة أو فعل قد يولد مشاعر عكسية أو أى حاجز عاطفى فى مواجهة التعلم.

٤ – الفعل

يتعلم الناس بطريقة أفضل من خلال التجربة الفعلية، فاذا استطاعوا أن يؤدوا شخصيًا العملية، فإنهم يتذكرون جزءًا كبيرًا مما دُرس لهم. يحتفظ الناس بحوالى ١٥٪ مما يسمعونه وحوالى ٥٠٪ مما يرونه وحوالى ٨٠٪ مما يفعلونه. حيثما يكون ذلك ممكنًا فعلى المدرس أن يخصص وقتًا للتمارين العملية التى يشارك فيها الطالب.

٥ – الواقعية

درس بطريقة واقعية وكن على مستوى المستمعين. لا تهينهم عن طريق الشرح المغالى فى البساطة، وبالمثل لا تثبط همتهم بحديثك فوق رءوسهم.

درس بطريقة الاستخدام النهائى:

عليك بتدريس المادة بالأسلوب الذى سوف يستخدمها به المستمعون. إذا كنت تدرس طرق الحديث المؤثر اربط بين المادة والأداء الفعلى على منصة المتحدث. إذا كنت تدرس مهارة يدوية (البيانو – المحاسبة – الكتابة على الآلة الكاتبة.. على سبيل المثال) عليك أن تحصل على الأدوات الفعلية للمهنة وتضعها فى قاعه الفصل إذا استطاع الطالب أن يعزف على البيانو أو يدون الحسابات فى دفتر الأستاذ أو يكتب على الآلة الكاتبة، حينئذ يكون تدريبًا واقعيًا للغاية ومفيدًا جدًا.

ملخص:

إذا وضعنا فى اعتبارنا المكان الذى كان فيه المستمع (الخلفية)، وأخبرناه إلى أين

يمضى (الهدف)، وأقنعناه بأنه سيستفيد من عملية التدريس (الحافز)، وسمحنا له بأن يشارك (الفعل)، ودرّسنا المادة كما ينبغى أن تُستخدم (الواقعية)، حينئذ نكون قد أعلينا من درجة التعلم التى حصل عليها الطالب.

الانتقال من النظرية إلى التطبيق:

الآن وقد شرحنا العوامل التى تزيد من قوة عملية التعلم، دعنا نحول انتباهنا إلى الإجراءات المتبعة لتحقيق التدريس الفعلى. أو ما يطلق عليها مراحل التدريس.

١ – مرحلة التخطيط فى عملية التدريس (الإعداد):

فى تلك المرحلة الأولى من عملية التدريس نقوم بإعداد المادة التى سنقدمها، فنبدأ بإجراء تقييم للموقف التعليمى، ونتوصل إلى إجابات للأسئلة التى تتصل بـ متى وأين ستعقد العملية التعليمية، ومن سيحضرها، وما هى المادة التى ستقدم فيها، وكيف سيتم التدريس، ولماذا ينبغى إلقاء تلك المحاضرات التعليمية؟

البحث – ملخص الحديث – التدريب – المراجعة النهائية:

بعد أن يتم إنجاز التقييم بطريقة مرضية، نقوم بالبحث واختيار مادة موضوعنا. عندما ينتهى هذا الأمر نستخدم مثل هذه المادة كأساس لتنظيم وتكوين ملخص حديثنا. الخطوة التالية هى أن نتدرب. أخيرًا وقبل وقت قصير من التقديم الفعلى، ينبغى أن نقوم بالمراجعة النهائية للتسهيلات والمعدات التى ستستخدم فى عملية التقديم.

مرحلة التقديم فى عملية التدريس:

لمرحلة التقديم ثلاثة أجزاء:

(أ) المقدمة. (ب) الشرح. (جـ) الملخص.

يضيف كل جزء من تلك الأجزاء إلى هدف مرحلة التقديم الذى يتمثل فى الإخبار والتوضيح.

(أ) الجزء الخاص بالمقدمة فى مرحلة التقديم:

تهيئ المقدمة المسرح للتقديم الكلى وتهيئ المستمع لما يلى. وهذا هو المكان المناسب لكى تستخدم BOM أى الخلفية - الهدف - والحافز: عليك أن تراعى فى المقدمة خلفية المستمع وتضع نصب عينيك هدف التعليم. وتوفر الحافز لكى تشحذ رغبة الطالب فى التعلم.

طول المقدمة:

من حين لآخر يثار موضوع الطول الزمنى الذى يجب أن تستغرقه المقدمة.. لا توجد قاعدة ثابتة راسخة على أية حال، فإن التقدير المعقول قد يكون حوالى ١٠٪ من طول الحديث. بعبارة أخرى، ينبغى أن يكون طول مقدمة حديث النصف الساعة ثلاث دقائق تقريبًا. والأهم من الطول هو محتوى المقدمة. يجب أن تسترعى الانتباه وتثير الاهتمام وتقنع المستمع أن الرسالة التى ستقدم تحمل مغزى كبيرًا بالنسبة له.

(ب) الجزء الخاص بالشرح فى مرحلة التقديم:

يتناول الجزء الخاص بالشرح فى عملية التقديم، المادة الجديدة التى سيتم نقلها إلى الطالب. فى هذا الجزء يستخدم المدرس أفضل الوسائل الممكنة ليشرح فحوى الدرس. وعلى الرغم من أن المحاضرة هى أكثر الطرق شيوعًا إلا أن المدرس قد يقرر أن يلجأ إلى عقد مؤتمر أو يستخدم أساليب المناقشة العامة - وسائل الإيضاح - الأفلام السينمائية - الخرائط - والرسوم البيانية - المعارض أو أية أساليب تعليمية أخرى.

٢ - قواعد تطبيق طرق التدريس المختلفة:

توجد قواعد يمكن تطبيقها على طرق «الإخبار» و«التوضيح» تلك التى ينبغى على كل معلم أن يعرفها ويحترمها. دعنا نتأمل بعضًا منها.

المؤتمر:

- ينبغى استخدامه مع مجموعات صغيرة.
- يتطلب ذلك رئيسًا قديرًا للمؤتمر لكى يسيطر على المناقشة.
- على جميع المشاركين فيه أن يسهموا فى المناقشة.
- يعمل على تنمية القدرة لدى المشاركين فيه على العمل مع الآخرين.
- مفيد لتحسس الجوانب المختلفة للمشكلة.
- يجب أن يكون المشاركون على دراية بالموضوع الذى تتم مناقشته.
- يتطلب فسحة كبيرة نسبيًا من الوقت.
- الوقت قد يُبدد عن طريق المناقشات الخارجة عن الموضوع.

العوامل التى تساعد على التدريب:

- احصل على المساعدة فى المكان قبل بداية الحديث.
- اعمل على إخفاء الأدوات المساعدة حتى تظهر للجمهور.
- اشرح الأدوات المعاونة للجمهور عندما تُعرض.
- اعرض الأدوات المساعدة حتى يستطيع الجميع أن يروها.
- تحدث إلى الجمهور وليس إلى الأدوات المعاونة.
- استخدم المؤشر حيثما كان ذلك مفيدًا.
- استخدم العوامل المساعدة كما هو مطلوب.
- ينبغى أن تكون العوامل المساعدة ضخمة بما فيه الكفاية لكى يراها الجميع بوضوح.
- اعمل على تغطية العوامل المساعدة أو إزالتها بعيدًا عن النظر بعد انتهاء العرض.
- لا توزع مادة مطبوعة أثناء حديثك، فإذا فعلت ذلك سوف يركز الجمهور على عملية التوزيع وينسون ما يتعلق بالمتحدث. وزع مثل تلك المادة قبل أو بعد الحديث.

ملاحظة:

لقد استخدمنا مصطلح «العوامل المساعدة على التدريب» التى تشمل كلا النمطين

البصرى والسمعى (المادة المطبوعة – الصور – الأفلام السينمائية – السبورة – السبورة القماش – الرسوم البيانية – الرسوم التوضيحية – المعارض – العينات – الخرائط – النماذج – التسجيلات – الاسطوانات وما يشابهها.

استخدام السبورة:

تأكد من وجود الطباشير – الطباشير الملون والمماسح.

خطط عملك مقدمًا.

إذا كانت المادة معقدة اكتبها على السبورة قبل الحديث وغطها حتى تُطلب.

اكتب وارسم بوضوح إذا كان ممكنًا اجعل ذلك مبسطًا.

اطبع وارسم حتى يتمكن كل شخص من أن يرى بسهولة.

اختبر الإضاءة من الجوانب المختلفة للقاعة أثناء البروفة.

استخدم الطباشير الملون بغرض التأكيد والوضوح.

- لا تحشد المادة.
- امح المادة بمجرد أن تؤدى الغرض منها.

المناقشات العامة:

التقديم من جانب مجموعة صغيرة من المتحدثين.

الأسئلة والمناقشة التى يقوم بها الجمهور تتبع الأحاديث.

تنوع المتحدثين يضيف التشويق.

- الآراء المتعارضة للمتحدثين تثير المناقشة.
- يجب أن تولى عناية لكى لا تبعد المناقشة عن هدفها.

المنتدى:

- التقديم من جانب متحدث واحد.
- الأسئلة والتعليقات من قبل الجمهور تتبع التقديم.
- يمكن مشاركة عدد كبير من الأشخاص خلال وقت قصير.
- مثل جميع المناقشات الأخرى ينبغى السيطرة عليه.

الحلقة الدراسية:

- مناقشة جماعية مع أقل قدر من القيادة الرسمية.
- يجب أن يكون المشاركون على قدر كبير من الخبرة بالموضوع.
- تكون عملية فقط فى حالة وجود جماعات صغيرة.
- القواعد التى تنطبق على «المؤتمرات» تنطبق أيضًا على الحلقات الدراسية.
- تصلح بطريقة مميزة للمواقف التى تتطلب إيجاد حل.

دراسة موضوع ما:

- مناقشة جماعية لتاريخ موضوع معين.
- رئيس المناقشة ينبغى أن يكون ملمًا بالموضوع.
- حشد معلومات وفيرة لكى تضفى على تلك الحالة المفردة.
- يتطلب ذلك وقتًا طويلًا.
- تعمل على تنمية مهارة التحليل وحل المشكلات.

وسائل الإيضاح:

- خطط بعناية لكيفية إدارة وسائل الإيضاح.
- جهز ملخصًا يتدرج خطوة خطوة.
- تدرب وأنت تتبع الملخص من البداية إلى النهاية.
- رتب المعدات قبل الإيضاح الفعلى.
- وضح خطوة واحدة فقط فى وقت واحد.
- وضح كيف واشرح كيف فى نفس الوقت.
- استخدم العوامل المساعدة كما هو مطلوب.
- استخدم العوامل المعاونة حينما كان ذلك ممكنًا.
- اطلب الأسئلة من الجمهور لكى تتأكد من الفهم.
- شجع الجمهور على طرح الأسئلة.
- أكد النقاط المادية.
- وضّح بمهارة لكى تعطى المثل الطيب.

الأفلام السينمائية:

- إذا وجد فيلم جيد فى متناول يدك استخدمه.
- شاهد الفيلم مسبقًا ودوّن ملاحظاتك على مضمونه.
- قدم الفيلم للجمهور، واشرح محتواه وانصح المشاهدين بما يجب أن يتطلعوا إليه.
- شجع على طرح الأسئلة بعد انتهاء عرض الفيلم.
- أدر مناقشة عندما يكون ذلك مناسبًا، حول الفيلم.
- أحذر: يعتمد المدرسون أحيانًا على الأفلام السينمائية اعتمادًا كبيرًا. يجب ألا تتوقع أن يقوم الفيلم السينمائى بكل العمل فى عملية التدريس. ينبغى استخدام الأفلام السينمائية كعوامل معاونة أو إضافات لأنشطة التدريب الكلية.

الجزء الخاص بالملخص فى عملية التقديم:

افتتحت المقدمة مرحلة التقديم وأمدنا الشرح بالمادة الجديدة. والآن فإن الأمر منوط بالملخص لكى يختتم الحديث بنغمة عالية.

التقرير/المراجعة - المناقشة - الجملة الختامية: ينبغى أن يقرر الملخص هدف الحديث ثم يراجع النقاط الرئيسية فى الشرح. ويجب أن يدعو المدرس إلى طرح الأسئلة وإلى إدارة أية مناقشة تلى ذلك بعناية تامة. فإذا لم يطرح الجمهور أية أسئلة فمن المناسب بالنسبة للمدرس أن يطلب بعض الأسئلة من الجمهور. فى الوقت المناسب يجب إنهاء المناقشة مستخدمين جملة ختامية قوية. علينا أن نتيقن من أن الكلمات الأخيرة فى أى حديث هى الكلمات التى يتذكرها المستمعون فى كثير من الأحيان. ذكر أيضًا أن مندوبى الصحف (أو أى أشخاص آخرين من الجمهور الذين سيرددون موضوع حديثك) يولون قدرًا كبيرًا من الانتباه لملاحظاتك الختامية. ولتلك الأسباب، عليك أن تولى اهتمامًا زائدًا لتلك المرحلة من حديثك. عليك أن تختار محتوياتها بعناية وتتدرب عليها بدقة ثم تقدمها بقدر ما تستطيع من إخلاص وحماس.

لقد ناقشنا المقدمة - الشرح والملخص. لقد أكملنا عملية التقديم، ونحن الآن نتقدم صوب مرحلة التطبيق.

٣ - مرحلة التطبيق فى عملية التدريس (الأداء):

نحن نتناول الآن المرحلة الثالثة فى عملية التدريس. حتى تلك النقطة، خطط المدرس لعملية التدريس (المرحلة الأولى) ثم أخبر الجمهور عرض عليه المادة المتضمنة (المرحلة الثانية)، وحتى الآن لعبت عيون وآذان الطلبة فقط دورًا بارزًا. والآن نُدخل بقية أجسام الطلبة فى عملية التعلم. فى مرحلة التطبيق نقوم بتطبيق المعرفة من خلال الأداء. ينهمك الطلبة بالفعل، فهم يستخدمون أيديهم وأذرعهم - وأصواتهم - عيونهم أو أية أجزاء أخرى مطلوبة من الجسم لإنجاز التمارين العملية التى تدخل فى نطاق عملية التدريس. أما النقاط التى يجب أن نضعها فى إعتبارنا عندما تدير التمرينات أو تمثيل الأدوار فهى كالتالى:

التمرينات العملية:

- طالما أنه يجب على الطلبة أن يؤدوا، فعليهم أن يعرفوا بالضبط ما الذى يُطلب منهم عمله.
- اعط تعليمات واضحة للطلبة.
- تأكد من أن الطلبة يفهمون لماذا تُعتبر العملية ضرورية.
- وضّح مستويات الأداء.
- اسمح للطلبة بالوقت الكافى لتحقيق المستوى المطلوب.
- اشرف على الأداء عن قرب.
- تأكد من أن الطلبة يؤدون بطريقة صحيحة.
- ينبغى على الطلبة أن يتقنوا كل خطوة قبل أن ينتقلوا إلى الخطوة التى تليها.
- كرر الشرح والإيضاح كلما ظهرت الحاجة إلى ذلك.
- بعد أن تحقق التنفيذ الصحيح، يمكن زيادة السرعة.
- على الطلبة أن يؤدوا فى موقع حقيقى.
- ينبغى تشجيع الطلبة على طرح الأسئلة.
- على المدرس أن يطرح بعض الأسئلة ليتأكد من الفهم.
- على المدرس أن يكون صبورًا.

● يمكن استخدام طريقة المدرب والتلميذ. فهذا سوف يمكن الطلبة المتفوقين من مساعدة الطلبة الأقل كفاءة.

تمثيل الأدوار:

● يتصل بالمشاكل التى سيواجهها الطلاب فى أنشطتهم المستقبلية.

● يعطى الطلبة أدوارًا ليمثلوها فى مواقف زائفة تشمل المشاكل المتصلة بالعمل.

● يشاهد الجمهور كل موقف وهو يُمثل من قبل الطلبة المختلفين.

● عندما يمثل المشرف دور المرءوس فمن المطلوب منه أن يمارس التقمص العاطفى وأن يفكر من وجهة نظر احتياجات المرءوس.

● عندما يمثل المرءوس دور الرئيس، فالمطلوب منه أن يمارس التقمص العاطفى، وأن يفكر من وجهة نظر احتياجات الرئيس.

● يتطلب تمثيل الأدوار قيادة ماهرة.

● مفيد على وجه الخصوص بالنسبة للتمرين على العلاقات الإنسانية.

● يساعد بشكل خاص على تحسين المواقف والتصرفات (السلوك).

ملاحظة:

يمكن أن يكون لتمثيل الأدوار أثر قوى على الجمهور. أثناء تمرين ضباط الشرطة أسفرت بعض مواقف الأدوار التى صورناها عن تحسين كبير فى أداء الدوريات. ولقد قيل لى - فى مثلين - إن الدروس التى تعلمها الضباط من تمثيلنا للأدوار كانت مسئولة مباشرة عن إنقاذ حياة شخصين.

هذا النوع من التدريب ليس من السهل تأديته بطريقة جيدة.. إنه يتطلب وقتًا أطول فى التخطيط والتنفيذ والمتابعة. على أية حال، إنه يساوى ما يبذل من أجله من مجهود إضافى حيث إنهم يتذكرون محتواه بعد مضى وقت طويل على انقضاء الدروس أكثر من الأنماط التقليدية للتدريس التى تُنسى سريعًا.

٤ - مرحلة الامتحان فى عملية التدريس:

تلك هى المرحلة الرابعة. عن طريق امتحان الطالب يستطيع المدرس أن يقرر

مدى ما تم تحصيله. وتوضيح تلك النتائج للمدرس ما إذا كان بإمكانه أن يستمر فى تدريس مادة جديدة أو أنه يجب عليه أن يراجع ماتم تدريسه.

أنواع الامتحانات:

توجد أنواع عديدة من الامتحانات، يستخدم كل نوع فيها بطريقة مختلفة لتحقيق هدفه المحدد. سوف نوضح اختبار الملاحظة - الاختبار الشفوى - اختبار الأداء - والاختبار التحريرى.

(أ) اختبار الملاحظة:

أكثر الأنواع غير الرسمية من الامتحانات. ويعتبر ذا قيمة بوجه خاص لقياس تلك السمات التى لا تظهر فى الاختبارات التى تستخدم فيها الوسائل الأخرى. عندما نطبق نظام الاختبار بالملاحظة لقياس الكفاءة - الموقف أو السلوك - فمن المهم أن نتعرف على النقاط التى سنلاحظها ثم نعمل على تطبيقها بطريقة متسقة.

إرساء المستويات المطلوبة لاختبار الملاحظة:

بالإضافة إلى ذلك، يجب إرساء المستويات الحقيقية للمقبولية، وينبغى توضيح تلك المستويات لكل فرد يُمتحن. عندما تجرى اختبارات الملاحظة يتم قياس السمات التى تُختبر بالمقارنة مع المستويات المطلوبة لكى يمكن تقييم درجة المقبولية الخاصة بهم.

خطر: المشاعر الشخصية للممتحن قد تؤثر على الامتحان:

من الصعب تطبيق اختبارات الملاحظة بطريقة متسقة. على المدرس أن يحذر من ترك أى رأى أو تميز يشوب الحكم. حتى الموقف العقلى أو الحالة العضوية للممتحن، قد تؤثر بطريقة غير عادلة على التقديرات التى يضعها. إن الممتحن الذى يشعر بالعظمة فى الساعة العاشرة فى يوم جميل، قد يدفعه هذا الشعور إلى إعطاء تقدير ممتاز لمستوى معين من الكفاءة. نفس هذا الممتحن الذى يعانى من الصداع فى الساعة الرابعة والنصف بعد ظهر ثلجى كئيب، قد يميل إلى إعطاء تقدير منخفض لنفس المستوى من الكفاءة.

اعمل على تعزيز الاتساق الخاص باختبار الملاحظة:

حيثما يتم اختبار أعداد كبيرة من الطلبة، ينبغى استخدام قائمة مراجعة خاصة باختبار الملاحظة لكى تعزز الاتساق. عندما تدون الملاحظات، على الممتحن ألّا يثق فى ذاكرته ليتذكر التفاصيل، ينبغى تدوين تلك التفاصيل فى الحال حتى يمكن استخدامها كأساس للتدوين فى قائمة المراجعة الخاصة باختبار الملاحظة.

(ب) الاختبارات الشفوية:

يصلح الاختبار الشفوى كمراجعة فورية لتقرير مدى فهم الطالب. ينبغى استخدامه كثيرًا. من الطرق التى نوصى بها فى استخدام الاختبار الشفوى، لمدرس عليه أن يطلب طرح الأسئلة من جانب الطلبة من المناسبات المختلفة أثناء إلقائه لمحاضرته.

تركيب الأسئلة والاستفادة منها:

ينبغى تركيب الأسئلة بالاتساق مع خطوط هادية معينة، وينبغى طرح الأسئلة بطريقة موافق عليها. دعنا نفحص المقاييس التى تجعل الأسئلة مؤثرة للغاية.

كيف تكوّن سؤالا؟

- ينبغى أن يكون مضمونه واضحًا وغير ملتبس أو غامض.
- ينبغى الاحتفاظ بعدد كلماته – إلى أدنى حد – متسقة مع الوضوح.
- يجب أن يكون له غرض محدد.
- يجب تأكيد نقطة واحدة فقط.
- ينبغى أن يتطلب إجابة محددة.
- يجب أن يفهمه الطالب.
- يجب أن يكون متصلا بجانب «كيف، ولماذا» من مادة الموضوع.
- ينبغى ألّا يتطلب إجابة بسيطة بلا أو نعم.
- يجب أن يشجع التفكير ويثبط التخمين.
- حيثما كان الأمر ممكنًا. ينبغى أن يؤكد مبدأ هامًا.

ملاحظة:

جميع تلك النقاط يمكن تطبيقها على الأسئلة التحريرية إلى جانب الأسئلة الشفوية.

كيف تسأل سؤالا شفويًا؟

- توقف ثم اسأل السؤال. لكى تكون أكثر تأثيرًا، ينبغى توجيه السؤال إلى جميع أفراد الجمهور.
- توقف. أثناء التوقف، عليك أن تتفحص وجوه المشاهدين، فإذا ارتسمت نظرة فضولية على كل محيا تقريبًا، فإن هذا يعنى أنه يجب عليك إعادة صياغة السؤال. من جانب آخر، إذا فُهم السؤال، فمن المؤكد أن يواجه بحثك البصرى شخصًا تتوسل عيناه بطريقة عملية لكى تنادى عليه.
- نادِ على الطالب بالاسم أو
- اطلب متطوعًا.
- ناقش وقيّم استجابة الطالب.

ملاحظة:

يمكن للمدرس أن يستخدم أيضًا السؤال البلاغى. هنا يمكنه طرح السؤال، ثم يتوقف ويقوم بالإجابة عن السؤال بنفسه.

(جـ) اختبار الأداء:

يتم تنظيم هذا الاختبار لنقرر مدى صلاحية أى طالب لأداء واجب محدد. قد يتطلب اختبار الكتابة على الآلة الكاتبة طباعة خطاب فى خلال فترة زمنية معينة. قد يتطلب اختبار الرماية اطلاق خمسين رصاصة على الهدف من خمسة أوضاع مختلفة. أيضًا قد يتطلب اختبار إلقاء الأحاديث تقديم حديث مدته ثلاث دقائق.

بعد أن يفرغ الطالب من إتمام منهج دراسى معين، قد يصبح قادرًا على اجتياز اختبار تحريرى بدرجات عالية للغاية، على أية حال، إذا سُئل أن يؤدى فقد

لا يستطيع نفس هذا الطالب أن يضع المعرفة التى اكتسبها موضع الممارسة. لهذا السبب، حينما يتعلق الأمر بالمهارة اليدوية، ينبغى تنظيم اختبار أداء لكى نحكم على المقدرة الحقيقية للطالب.

(د) الاختبار التحريرى:

هذا هو الاختبار الأكثر استخدامًا، إذ يستخدم على نطاق واسع إلى جانب تعدد استعمالاته. إليكم بعض الأسباب لانتشاره الشامل وهى كالتالى:

- لديه اختيارات كثيرة فيما يتعلق بتصميمه مثل اختبار الصواب والخطأ (اختبار مؤلف من جمل يتعين على المرء أن يميز صحيحها من كاذبها) - اختبار مشتمل على عدة أجوبة يختار الصحيح منها - تزويد المعلومات فى الأماكن الخالية - المقال - المقال المحدود - القراءة - الترجمة إلى جانب الأشكال الأخرى العديدة.
- يمكن تقييم كثير من الاختبارات آليا.
- يتمتع بموضوعية كبرى ينحسر أثر التحيز والهوى إلى أدنى درجة.
- بسيطة فى إدارتها.
- يمكن تطبيق نفس الاختبار على أعداد كبيرة فى مواقع مختلفة.
- يمدنا بتقرير دائم عن محتوى الاختبار ونتائجه.
- يُوجد أساسا للمناقشة بين المدرس والطالب.
- يمكن تصحيحه بدقة، إلى حد كسر الدرجة إذا كان ذلك ضروريًا..
- يضمن مادة موحدة وتقييمًا موحدًا.

النتائج الإيجابية للامتحانات:

إذا عرف الطالب حق الضمير أنه سوف يطلب منه أن يجتاز امتحانًا، فسوف يكون مستعدًا عندما يحين موعد الاختبار. سوف يبذل مجهودًا إضافيًا لكى يسيطر على المادة الموجودة بالامتحان. هذا الأمر يمثل سببًا وجيهًا لإضافتنا مرحلة الامتحان لتأكيد النقاط الرئيسية لعملية التدريس. أيضًا يمكن عن طريق مراجعة الدرجات التى حصل عليها الطالب فى الامتحان، إجراء تقييم لتأثير عملية التدريس. من

الممكن أيضًا عن طريق تحليل كيفية تناول الموضوعات المختلفة التى طرحت فى الامتحان، أن نكتشف نقاط الضعف فى النشاط التعليمى ونخطط لإجراء علاجى.

٥ - مرحلة المراجعة فى عملية التدريس:

تلك هى المرحلة الخامسة والأخيرة فى عملية التدريس. عند تلك النقطة ينكب المدرس على مراجعة العناصر الرئيسية للمادة التى درّسها. عن طريق مراجعة تلك العناصر يضفى المدرس عليها مزيدًا من التأكيد الذى يؤدى إلى إيجاد أثر عميق ودائم على الطالب.

المناقشة - الملخص - والجملة الختامية:

أثناء تلك المراجعة، ينبغى تشجيع الجمهور على طرح الأسئلة أو أية أشياء أخرى تسهم فى المناقشة، حيث إن تلك هى المرة الأخيرة لمناقشة الموضوع، ويجب على المدرس أن يحاول جعل المراجعة شاملة وذات مغزى قدر المستطاع.

لكى نختتم مرحلة المراجعة يجب على المدرس أن يلخص المادة التعليمية ثم يلقى جملة ختامية ملخصة مليئة بالحماس.

مواقف الحديث الخاصة

يبدو أن الغالبية من الأحاديث تتبع «نموذجًا عاديًا» فى البداية تُوجه الدعوة إلى المتحدث بعد أن يقبلها يُسمح له أولها عادة بعدة أسابيع للإعداد. يقوم المتحدث بجمع المادة وعمل الملخص، يتدرب ثم يلقى حديثه. يبدو هذا الأمر كحل مدروس، وهو كذلك بالفعل.. لقد بسّطنا الأمر غاية التبسيط، لأنـه من غير الممكن أن نصف «نموذجًا عاديًا» يشمل كل مواقف الحديث التى قد تصادفها.

نحن توضح ونناقش فى هذا الفصل مواقف الحديث الخاصة بعض من تلك المواقف مثل استعمال الميكرفون قد يكون موجودًا فى غالبية الأحاديث بعض المواقف الأخرى قد تصادفك نادرًا لدرجة أن المتحدث يضطر إلى التعامل معها مرة أو مرتين طوال حياته العملية كمتحدث. على أية حال، لكى يمكن اعتبارك متحدثا ضليعًا ينبغى أن تدرك الطريقة التى ينبغى عليك أن تتناول بها مواقف الحديث التالية.

الحديث المرتجل

إذا تحدثت من ملاحظات مكتوبة- نشير إلى الملاحظات المدونة على البطاقات أو فى ملخص الحديث- فإنك تتحدث مرتجلًا عندما تلقى حديثًا مرتجلًا لا توجد ملاحظات حينما تستدعى للحديث بدون إخطار سابق، وعليك أن تفكر فيما ستقوله وأنت تنهض وبينما أنت واقف على قدميك، أنها لفكرة ممتازة أن تبدأ حديثك بالتعرف على الأشخاص المناسبين من الأشياء التى نوصى بها أيضًا أن تشير إلى المتحدثين السابقين، ولكن بعد ذلك ماذا تقول؟

منقذ الموقف فى الحديث المرتجل:

تحدثنا على صفحة سابقة منقذات الموقف أوصينا بأن تكون مستعدًا لأى حال طارئة قد تنشأ لإلقاء حديث مستقبلًا، إذا طلب منك بطريقة غير متوقعة أن تتحدث

فيمكن بالتأكيد تصنيف تلك الحالة كحالة طارئة للحديث، وعليك أن تتخذ الخطوات اللازمة لكى تكون مستعدًا.

عليك أن تعد للحديث المرتجل:

يبدأ إعدادك عندما تفكر مسبقًا عليك أن تتوقع أن هذا الأمر سوف يحدث لك يومًا ما. والآن قد وطدت الحاجة. دون عناوين العديد من الموضوعات التى تشعر أن لها أهمية كبرى.

ألق نظرة على القائمة والتقط الموضوع الذى يحظى بالأهمية لمعظم الناس إلى جانبك كون حديثا مدته خمس دقائق حول هذا الموضوع يشمل مقدمة وشرحًا وجملة ختامية «يمكن صياغة تلك الأجزاء الثلاثة من الحديث كالتالى: قل لهم ما سوف تقوله لهم. قل لهم قل لهم ما قلته لهم».

احتفظ بملاحظات فى حقيبتك:

بعد انقضاء عدة أيام على إعدادك لتلك المسودة الأولى لحديثك، عليك أن ترجع إلى الملخص وتراجع محتوياته استمر فى إجراء التعديلات فيه حتى تشعر بالرضا وتطمئن على أنه جاهز للتدريب عليه بعد انتهاء البروفة الأولى، عليك بإجراء التعديلات المطلوبة مرة أخرى بعد أن تكون قد أجريت بروفة ترضى عنها تمامًا، عليك بطبع حديثك ذى الدقائق الخمس على هيئة ملخص بعد أن يتم طبعه اطوه بعناية وضعه فى حقيبتك. بعد ذلك حينما تحضر أية حفلة رسمية أو مناسبة اجتماعية أو مأدبة قد توجد بها إمكانية بعيدة بأنك قد تُدعى للتحدث، فإنك سوف تحتاج فقط إلى أن تُخرج ملخص الحديث منقذ الموقف الخاص بك وتنعش ذاكرتك فيما يتعلق بمضمونه، ثم تأمل أن تُدعى حتى يمكنك أن تلقى حديثًا مرتجلًا مُلهمًا مبنيًا على الملاحظات الموجودة داخل حقيبتك.

إذا كانت الملاحظات المعدة غير مناسبة:

قد يكون من المحتمل أن الملاحظات التى أعددتها غير مناسبة ولا يمكن استخدامها فى تلك الحالة. فإن تخطيطك المسبق سوف يظل يعاونك: نتيجة لأنك توقعت احتمال أن تدعى للتحدث فسوف تجد نفسك تبحث عن البدائل فى حالة عدم

إمكانية استخدام حديثك سوف تبدى ملاحظات على الأسماء وأقوال المتحدثين السابقين أو أية فقرات يمكنك أن تستخدمها فى موقف للحديث المرتجل. عن طريق الإعداد فإنك تكتسب الثقة بالنفس يعزز هذا الموقف التدفق السهل للكلمات حيث تجد نفسك تثرى حديثك القصير بالحقائق - الرسوم التوضيحية والأمثلة التى تعنى الكثير بالنسبة للجمهور الذى تخاطبه.

اختصر:

ينبغى أن يكون الحديث المرتجل مختصرًا بعد أن تلقى رسالتك إلى الجمهور اختم بجملة ختامية قوية ثم اجلس.

كيف تقدم المتحدث:

عندما يُعهد إليك بمهمة تقديم متحدث ما، فإن أول شىء تفعله هو أن تحصل على المعلومات التى تساعدك على إنجاز مهمتك. تأكد من الطريقة التى يجب أن ينطق بها اسمه. اسأله عن تعليمه - عائلته - عمله - هواياته - عضويته فى المنظمات أو أى مجال آخر تعتقد أنه يشكل اهتمامًا بالنسبة للجمهور. اكتب ملاحظات عن كل الفقرات التى تخطط أن تضمها إلى تقديمك فى أسفل تلك الفقرات اطبع اسم المتحدث بأحرف ضخمة. لاتثق فى ذاكرتك فيما يتعلق بهذا الجزء الهام جدًا من كل أجزاء التقديم فى أحد برامجه التليفزيونية، اعتمد ميرف جريفن على ذاكرته وأشار إلى تونى مارتن كتونى بنيت.

مضمون التقديم:

فى مقدمتك ينبغى أن تخبر الجمهور لماذا يجب عليهم أن يستمعوا، دعهم يعرفون كيف سيستفيدون. لكى تزيد درجة تقبل الجمهور، يجب إعلام المستمعين بمؤهلات المتحدث التى تؤهله للحديث عن الموضوع.

إلقاء التقديم:

ينبغى أن يكون تقديمك مختصرًا حوالى دقيقة أو دقيقتين يجب ألاَّ يُحفظ. وينبغى أن يختتم بإعلان اسم المتحدث بوضوح وبطريقة سليمة. بعد التقديم عليك بمغادرة المنصة

فورًا. إذا انجزت عملك بطريقة سليمة فسوف يبدأ المتحدث بداية جيدة بمجرد انتهاء التصفيق الذى تسببت فى إيجاده.

الأسئلة البلاغية:

لا تسأل السؤال البلاغى لكى تحصل على إجابة عنه من الجمهور، بل إن الهدف منه هو إثارة الاهتمام ودفع الجمهور للتفكير فى الموضوع محل البحث. على سبيل المثال، إذا كنت ألقى حديثا لأشجع الناس على ركوب الدراجات فقد أبدأ الحديث بتلك السلسلة من الأسئلة البلاغية: هل تريد العيش طويلاً؟ هل تريد هواية يتمتع بها جميع أفراد الأسرة؟ هل ترغب فى توفير النقود؟ هل ترغب فى توفير الجازولين؟

متابعة الأسئلة البلاغية:

بعد أن تسأل تلك الأسئلة مستخدمًا وقفة ملموسة بعد كل سؤال، فإن اهتمام الجمهور يتصاعد حينئذ يطور المتحدث كل سؤال ليصبح جزءًا رئيسيًا من الموضوع. بإجابة الأسئلة فإن المتحدث يناضل من أجل إقناع الجمهور بركوب الدراجات.

كيف تستعمل الميكرفون:

أثناء تدريبك، عليك أن تقرر ما إذا كنت سوف تستخدم الميكرفون أم لا، بمجرد أن تقرر استخدامه عليك بالتعرف جيدًا على طريقة عمله. افحص أجزاء التحكم حتى تستطيع أن تنظم درجة جهارة الصوت إذا دعت الحاجة إلى ذلك. إذا استخدمت سلك الامتداد اكتشف مكان «تثبيته والحائط» الموصل إليها. فهذه المعرفة يثبت أنها قيمة فى حالة توقف نظام تكبير الصوت فجأة عن العمل نتيجة انفصال الأسلاك الذى يسببه أحد الأشخاص - بطريقة عرضية - بأقدامه أو مقعده.

التدريب باستخدام الميكرفون:

أثناء البروفة استخدم الميكرفون بنفس الطريقة تمامًا التى ستستخدمه بها أثناء الحديث الفعلى عادة ينبغى أن يبعد الميكرفون أقل قليلاً من طول ذراع عن فمك لا تدفع الميكرفون إلى الأمام أو تتحدث مباشرة فيه عليك بتعديل موقع الميكرفون

حتى يصبح فى وضع أدنى قليلاً من ارتفاع كتفيك. يمكّنك هذا الوضع من الحديث عبر الميكرفون بينما تحتفظ باتصال العيون مع جمهورك.

الحركات مع وجود الميكرفون الثابت:

على الرغم من استخدامك للميكرفون الثابت فمن الممكن بالنسبة لك أن تعدل موقعك قليلا عادة فأنت تواجه مكان الوسط من الجمهور وتتحدث عبر الميكرفون يمكنك من حين لآخر أن تتحرك قليلاً إلى كلا جانبى الميكرفون لتوجه ملاحظاتك إلى أحد الأشخاص على الجانب الأيسر أو الأيمن للجمهور. يمكن عمل ذلك بنجاح إذا حافظت على نفس المسافة فى بعدك عن الميكرفون ولا زلت تتحدث مباشرة عبره.

الحركات مع استخدام ميكرفون السترة:

حيثما كان ذلك ممكنا عليك بطلب ميكرفون السترة. بمجرد أن تثبت هذا الميكرفون فى سترتك فلن يساورك القلق بشأن الاحتفاظ بالميكرفون فى الموقع المناسب بينك وبين الجمهور، حيث يسمح لك هذا النوع من الميكرفونات بالتحرك فى أى اتجاه وأنت واقف على المنصة. على أية حال توجد كلمة تحذير مسموح بها. عليك أن تعى أن هناك سلكًا يُجر وراءك فعندما تحول اتجاهك قد تتشابك قدماك فى السلك. بعد تدريبات قليلة على ميكرفون السترة، فسوف تتقن فن التحكم فى السلك المجرور.

تغيير جهارة الصوت:

أثناء استخدامك للميكرفون عليك أن تستمر فى التحدث بنبرة المحادثة. إذا أردت أن تؤكد نقطة معينة عن طريق تغيير جهارة صوتك، تحرك وابتعد قليلا عن الميكرفون عندما ترفع صوتك أو اقترب قليلا منه عندما تخفضه. لا تلمس الميكرفون وأنت تتحدث فقد تفسد الجهاز أو تسبب تغذية استرجاعية تشتت الانتباه.

الاستعداد بدلا من التدريب:

إذا كنت متحدثًا من بين سلسلة من المتحدثين ولم تتح لك الفرصة لكى تتدرب باستخدام الميكرفون يوجد شىء يمكنك أن تفعله لتعد لظهورك. لاحظ بعناية كيف

عدل كل متحدث من المتحدثين الذين سبقوك من وضع الميكرفون وكيف استخدموه. لاحظ أهم أسلوب مؤثر ثم اتبع أسلوبًا مماثلا عندما يحين دورك لكى تتحدث.

إجابة الأسئلة:

إذا سألك أحد أفراد الجمهور سؤالا، عليك أن تتأكد أولا من أنك فهمته قبل أن تشرع فى الإجابة عنه. لكى تنجز ذلك بطريقة أفضل عليك بتكرار السؤال فإذا وافق هذا الشخص على أن إعادة إلقائك للسؤال صحيحة، فيمكنك أن تشرع فى إجابتك.

الفوائد الأخرى لتكرار السؤال:

عندما تكرر السؤال، فبالإضافة إلى حصولك على فكرة واضحة عن مضمونه، فإن بعض الفوائد الأخرى تتحقق. يتبين مجموع المشاهدين مضمون السؤال، حيث إنه فى أغلب الحالات عندما يسأل شخص سؤالا، فإنه يستخدم مستوى من درجة جهارة الصوت، يكفى تقريبًا للوصول إلى أذن المتحدث. نتيجة لذلك لايتبين أفراد الجمهور مضمون السؤال الذى طُرح، فإذا شرع المتحدث فى الإجابة عن السؤال بدون أن يكرره، فإن الجمهور يكون جاهلا بالأمر وبذلك يضيع معظم قيمة السؤال.

الفائدة للمتحدث:

تتحقق فائدة أخرى لتكرار السؤال يحس بها المتحدث، حيث يتيح له التكرار مزيدًا من الوقت لكى يقرر كيف سيتناول هذا السؤال. إذا اختار أن يجيب عن السؤال بنفسه فسوف يوجد لديه الوقت الكافى ليعد إجابته.

للحصول على مزيد من المعلومات حول الأسئلة، من فضلك ارجع إلى مناقشتنا لهذا الموضوع تحت عنوان «المعونات».

قراءة حديث:

لقد بينا أنه ينبغى عليك ألاَّ تلقى حديثًا بقراءته إلا إذا كان هذا الإلقاء أمرًا ضروريًا إذا لم يوجد بديل وكان عليك أن تقرأ الحديث، عليك باستخدام خطوط مرشدة معينة.

كيف تجعل قراءة الحديث أقل مللا:

ينبغى أن تمسك بالمادة المقروءة فى وضع يقارب مستوى ارتفاع الكتفين. يضمن هذا الوضع أن ينطلق صوت القارئ باتجاه الجمهور بدلا من اتجاهه إلى أسفل ناحية الأرض. على القارئ أن يستخدم اتصال العيون عندما ينظر ناحية الجمهور. عليه أن يستمر فى القراءة حتى نهاية الجملة، ثم ينظر إلى أحد الأفراد ويوجه إليه الكلمات الختامية للفكرة التى تحتويها الجملة. فى نهاية كل جملة على القارئ أن يقف قليلا بينما هو ينظر إلى النص ليستأنف القراءة. تضيف تلك الوقفة القصيرة التى تعقب كل اتصال للعيون مع الجمهور إلى تأثير القراءة حيث إنها تجعل القراءة أكثر طبيعية.

الممارسة:

يمكن تحقيق القراءة الجيدة فقط من خلال الممارسة. أثناء التدريب عليك أن تناضل من أجل أن تجعل القراءة تبدو مثل المحادثة. حاول أن تقرأ كما لو كنت تتحدث من مذكرات مكتوبة تأكد من أنك تظهر الإخلاص والحماس وإلى جانب أساليب الحديث المرغوبة الأخرى.

حديث العلاقات العامة:

يمكن لأى مؤسسة أن تجنى فائدة عظمى إذا حقق ممثلوها الذين يتصلون بالجمهور انطباعًا محببًا. بدلا من تحليل حديث العلاقات العامة عن طريق وضع قائمة بما يجب أن تفعله أو لا تفعله سوف نستخدم مثالا توضيحيًا. سوف نفحص تقديم حديث مؤثر للغاية من هذا النوع.

الخلفية:

فى كلورادو حيث تبعد حوالى نصف ساعة بالسيارة من دنفر، يقع مسرح «ردروكس» أو الصخور الحمراء وهو مدرج طبيعى أقيم به مسرح ومقاعد تتسع لآلاف المتفرجين. على هذا المسرح تقدم كل موسم صيفى أنواع عدة من العروض الترفيهية.

حضورى:

لقد حضرت هذا العرض المسرحى الذى يقام فى الهواء الطلق مرتين. فى المرتين تأثرت للغاية بأداء الفنانين الموسيقيين. أمكننى أن أحكم من كمية التصفيق أن كل فرد من أفراد المشاهدين كان متأثرًا بشكل مماثل بالعرض الترفيهى الممتاز.

دهشتى:

الأمر الذى أثار دهشتى أكثر من أى شىء آخر فى كل زيارة من زياراتى، أن أعلى تصفيق وأشده حماسًا، حدث بالنسبة لشخص لم يكن موسيقيًا ولا مطربًا ولا راقصًا أو أى نوع آخر من الفنانين. لقد كان هذا الشخص الذى أثار تلك الاستجابة الحارة لدى الجمهور ضابط شرطة كما يبدو الأمر غريبًا ومن الصعب تصديقه. صعد ضابط شرطة مرتديًا زيه الرسمى إلى المسرح وتحدث لأقل من خمس دقائق ثم غادر المسرح، حيث رددت الصخور الحمراء التى تكوّن حوائط المسرح أصداء التصفيق الحاد لكل فرد من أفراد الجمهور. كيف فعل ذلك؟.

ضابط الشرطة يحيى الجمهور:

فى كلورادو، أثناء الصيف تغرب الشمس بعد بدء العرض فى مسرح الصخور الحمراء عند حلول الإستراحة يكون الليل قد أرخى سدوله ويغمر الظلام التام التلال المجاورة. قبل استئناف العرض مباشرة بعد الاستراحة الأخيرة صعد ضابط شرطة إلى المسرح وتقدم ناحية الميكرفون وقال بحرارة: «مساء الخير سيداتى سادتى، أرجو أنكم تستمتعون بالعرض».

الحديث:

وقف الضابط وهو يبتسم حيث استجاب الجمهور لملاحظته الافتتاحية. عندما عاد الهدوء للجميع قال لآلاف المتفرجين:

عندما أتيت إلى هذا المكان هذا المساء كان اليوم نهارًا. بعد أن أوقفت سيارتك فى مكان الانتظار لم تصادفك أية متاعب للسير إلى هذا المسرح والعثور على مقعدك. الآن حل الظلام فإذا لم نجر بعض التخطيط فقد لا تستطيع العثور على سيارتك.

بداية، من فضلك تذكر كيف وصلت إلى مدخل هذا المسرح؟ هل هبطت من التل أو صعدت إليه؟ إذا لم تستطع التذكر، من فضلك فلتصعد إلى المسرح بعد انتهاء العرض وسوف أعاونك.

بالنسبة لهؤلاء الذين يتذكرون كيفية وصولهم إلى المدخل، من فضلكم عليكم بقلب الآية عندما تغادرون المكان. إذا كنت قد سرت إلى أسفل عليك بالصعود وإذا كنت قد صعدت فعليك بالنزول. الآن أنت على الطريق الصحيح، لكن ينبغي عليك أن تعثر على المكان الذى أوقفت فيه سيارتك. لكى تفعل هـذا، من فضلك انظر إلى الماركة التى أعطاها لك منادى السيارات، لاحظ الحرف الكبير الموجود على الماركة. أثناء سيرك مبتعدًا عن هذا المكان، عندما تأتى إلى هـذا الحرف ادخـل إلى مكان الانتظار الموضح. الآن ألق نظرة على الرقم المكتوب على الماركة بعد الحرف وعندما تتجه إلى هذا الرقم فسوف تجد سيارتك. إذا صادفتك أية مشاكل فى مكان الانتظار، ابحث عن المنادى وسوف يقدم لك العون. إذا فقدت الماركة الخاصة بك اصعد إلى المسرح بعد انتهاء العرض وسوف أساعدك.

عندما قدت سيارتك إلى هنا هذا المساء كانت كل الطرق ذات اتجاهين للمرور مركبات تغادر ومركبات تصل. عندما وصلت كانت الطرق مزدحمة والمرور يسير ببطء. وعندما تغادر المكان لن تجد سيارات آتية، وسوف تنساب حركة المرور جميعها من أماكن الانتظار. لهذا السبب، ستكون كل الطرق ذات اتجاه واحد للمرور فى الاتجاه الذى تسلكه.

إذا صادفتك متاعب تتصل بسيارتك.. ابتعد بسيارتك عن الطريق واترك أنوارها مضاءة وسوف تسرع سيارة دورية النجدة التابعة لنا إلى مساعدتك.

نأمل أن تعود إلى منزلك آمنًا. من فضلك استمتع ببقية العرض.

لماذا صفق الجمهور عاليا؟

ليس من الصعب فهم سبب تصفيق الجمهور لهذا الحديث بمثل هذا الحماس. لقد توقع الضابط مشكلة قد يصادفها الجمهور وقدم لها الحل. بعبارة أخرى لقد مارس التقمص العاطفى من خلال حديثه، لقد تحدث بلسان حال مصالح مستمعيه.. عُنيت كل جملة برفاهية مشاهديه.

متحدث واحد يؤثر على مئات الآلاف من المستمعين:

من المؤكد أن عدد المشاهدين الحاضرين كان يربو على خمسة آلاف شخص. فإذا ضربت هذا العدد فى عدد العروض المسرحية، فسوف تتأكد من أن ضابط الشرطة هذا قد ترك انطباعًا محببًا على عدة مئات الآلاف من الأشخاص خلال موسم صيفى واحد. بل الأهم من ذلك أنه أضفى شرفًا على جميع من يعمل بمهنة الشرطة.

حديث التقديم:

الهدف من حديث التقديم هو تكريم أحد الأشخاص، وأول ما يجب على المتحدث أن يفعله هو أن يحصل على معلومات الخلفية.

المتسلم - الإنجاز - الجائزة - والراعى:

فيما يتعلق بمتسلم الجائزة على المتحدث أن يحصل على الحقائق الخاصة بتعليمه - عمله - عائلته وما شابه ذلك. أما فيما يختص بإنجاز المتسلم، فعلى المتحدث أن يلقى الضوء على ما يتصل بمتى - أين - من - ما - كيف - ولماذا الخاصة به. إذا كانت هناك جائزة سوف تقدم على المتحدث أن يحصل على المعلومات التى تتصل بتاريخها والمنظمة التى ترعى تلك الجائزة.

الإيجاز:

يجب أن يكون حديث التقديم مختصرًا. على أية حال. يجب أن يحتوى على تفاصيل كافية لكى يضمن الثناء المستحق للمتسلم ولإنجازه ولراعى الجائزة.

الدقة:

من المهم أن تذكر كل الأسماء والتواريخ والمعلومات الحقيقية الأخرى بطريقة صحيحة. لتلك الأسباب، ينبغى إلقاء حديث التقديم من واقع مذكرات مكتوبة. على الرغم من أنه حديث قصير إلا أن الاعتماد على ذاكرتك قد يؤدى إلى كارثة أو ارتباك.

التأبين:

يشبه التأبين حديث التقديم فى أوجه كثيرة. كلاهما يكرم أحد الأشخاص وكلاهما يتطلب بعض البحث. كلاهما ينبغى إلقاؤه من واقع مذكرات مكتوبة، وكلاهما أيضًا ينبغى أن يتضمن تفاصيل دقيقة.

إلقاء التأبين:

على أية حال، يختلف التأبين أيضًا عن حديث التقديم فى عدة أوجه: يلقى حديث التقديم فى مناسبة سعيدة، بينما يعتبر التأبين جزءًا من مناسبة حزينة. نادرًا ما يمتلك المتحدث فى حديث التقديم كل المعلومات التى يتطلبها لحديثه بينما يكون المتحدث الذى يلقى التأبين عادة على دراية تامة بالفقيد. إن الجزء الهام فى إعداد التأبين هو اختيار العديد من الجوانب ذات المغزى الهام فى حياة الفقيد، ثم ترتيبها بطريقة لها معنى.

ينبغى أن يكون حديث التقديم مختصرًا، لكن طول التأبين يختلف فى بعض الأمثلة قد يعد الحديث القصير مناسبًا لكن فى ظروف أخرى قد يعتبر التأبين المطول مناسبًا من أجل تقديم الولاء الكافى لذكرى شخصية معينة.

حديث الترشيح:

فى حديث الترشيح أو التعيين، نقوم بتقديم أحد الأشخاص. ثم نلقى جملا تتعلق بمؤهلاته المتصلة بالوظيفة التى يرغبها. تنطبق كل القواعد التى وضحناها على الصفحات السابقة فيما يتصل بتقديم إحدى الشخصيات إلى الجمهور على حديث الترشيح أو التعيين.

الوظيفة والمرشح لها:

بالإضافة إلى ذلك، علينا أن نعين احتياجات الوظيفة أو المنصب الذى نرغب فيه، بعد أن نعّرف الجمهور بالوظيفة، علينا أن نوضح كيف أن مرشحنا ينطبق عليه كل شرط من شروطها.

طبيعة حديث الترشيح:

ينبغى أن يكون حديث الترشيح مختصرًا ومحددًا وأن نتجنب استخدام التعميمات.

يجب أن تكون المعلومات التى يتضمنها ذلك النوع من الحديث دقيقة وأن تكون الجملة الختامية ترشيحًا مخلصًا مليئًا بالحماس للمرشح.

حديث القبول:

يمكن أن يلى حديث القبول إعلان التعيين أو الحصول على جائزة. سوف نوضح الأشياء المشتركة بين النوعين ثم نناقش كل نوع على حدة.

الصفات العامة لأحاديث القبول:

تتطلب أحاديث القبول بنوعيها، الخاص بالجائزة والآخر الخاص بالترشيح، أن يقوم المتسلم بالتعبير عن تقديره. ينبغى أن نعين ونشكر الشخص أو المؤسسة المسئولة عن حدوث هذا الأمر. وكلا النوعين من الحديث، ينبغى أن يكون مختصرًا قدر المستطاع. يجب أن يتميزا بالإخلاص ينبغى اللجوء إلى الفكاهة فقط إذا أضفى الشخص الذى كنت قد حصلت على هذا الشرف جميعه بنفسك. تحدث عن خططك للمستقبل لتظهر أنك تنوى أن تحتفظ بمستوى العمل الجيد..

حديث قبول التعيين:

عند قبول التعيين ينبغى على المتسلم أن يعطى الانطباع بأنه تواق وقادر على إدارة حملة قوية. عليه أن يتذكر أنه جزء من منظمة ويشير إلى مجهود الفريق اللازم للفوز بالانتخابات.

حديث قبول الجائزة:

عند تسلمك لجائزة ما، تقبلها بيدك اليسرى حتى تكون يدك اليمنى خالية لتشد على يد المعطى. إذا كانت الجائزة ضخمة ضعها بجانبك بينما تلقى حديثك على الرغم من أن حديثك لتقبل الجائزة حديث قصير، تأكد من أنك تدربت عليه حتى تبدأه وتختمه بنبرة عالية.

الحديث فى مؤتمر صحفى:

عندما يحضر مندوبو الصحف مؤتمرا صحفيًا فإنهم يبحثون عن قصة. وكلما كان مضمونها مثيرًا أحبوها أكثر. تأكد أنك لم تقل شيئًا وأنت غافل يمكن أن يساء تفسيره

ببراعة أو كما يحدث يمكن أن يساء تفسيره عن عمد من جانب بعض الباحثين عن العناوين المثيرة شديدى الحماس.

فى عام ١٩٧٧ كنت رئيسًا لدورة التنس المفتوحة للولايات المتحدة والتى أقيمت فى فورست هيلز، وطلب منى أن أتحدث فى مؤتمر صحفى. كان هذا الأمر مفاجأة لى، ولم يتح لى الوقت لكى أستعد له. لقد غطى حديثى المرتجل عدة فقرات مختلفة. أساء أحد الصحفيين فهم ملاحظاتى وطلب منى إيضاحًا فقدمته له على الفور. فى اليوم التالى صدرت صحف عديدة وهى تحمل عناوين على صفحاتها الرياضية تعكس إساءة تفسير لحديثى. لماذا فعل الصحفيون ذلك؟ لأن المعنى الحقيقى لكل ملاحظاتى لا يصنع أخبارًا مثيرة، ولكن إساءة الاقتباس المبنية على حقائق ناقصة، أمدتهم بعنوان يجذب الانتباه.

إذا طلب منك فى أى وقت مستقبلا أن تتحدث فى مؤتمر صحفى، عليك بالإعداد الجيد. يجب أن يكتب حديثك على الآلة الكاتبة كلمة بكلمة. ينبغى أن تكون النسخ فى متناول يد كل عضو من أعضاء الصحافة الحاضرين ولإرسالها إلى الخدمات الصحفية والصحف غير الممثلة فى المؤتمر.

فى موقف كهذا، يمكن أن يُغتفر لك إذا قرأت حديثك من نصك المعد. إذا أردت على أية حال أن تجعل الأمر أكثر متعة لمستمعيك، وقررت أن تتحدث من مذكراتك المكتوبة، عليك بممارسة المحاذير. ينبغى أن تكون ملاحظاتك أكثر تفصيلا من المعتاد. عليك أن تتدرب تمامًا. على الأقل ينبغى أن يحضر إحدى البروفات مستمع يكون هدفه الوحيد أن يقوم بدور «محامى الشيطان» على هذا المستمع الناقد أن يلعب دور صحفى همه الوحيد اكتشاف المعانى الخلفية وراء ملاحظاتك.

على صفحة سابقة لاحظنا أنه توجد أربع نسخ محتملة للحديث: النسخة التى أعددتها - النسخة التى ألقيتها - النسخة التى كنت ترغب فى إلقائها بينما أنت فى طريقك إلى منزلك - والنسخة التى تقول الصحافة إنك ألقيتها. فى أى مؤتمر صحفى سوف يكون عديد من الصحفيين على استعداد لسماع حديثك ثم يكتبون عما قلته. لكى تزيد من إمكانية حصولك على رد الفعل الذى ترغبه من جانب الصحافة تأكد من أن كلماتك تعكس بكل دقة مذكراتك.

الحديث فى الراديو:

منذ سنوات مضت سئلت عما إذا كنت أوافق على إجراء حديث معى فى الراديو. بعد أن وافقت على إجراء تلك المقابلة، حضرت إلى الاستوديو فى الوقت المحدد. بعد محادثة قصيرة مع المذيع اتجهنا إلى حجرة صغيرة عازلة للصوت. لقد ذكر المذيع أنه سيسألنى أسئلة تتعلق بنشاطى المدرسى، وشجعنى على أن أكون طبيعيًا وقال: إنه يجب على أن أجيب عن أسئلته بأى طريقة أراها مناسبة. لقد أراد أن يبدو حديثنا مثل أى محادثة يومية عادية.

تسجيل المقابلة الإذاعية:

أدار المذيع آلة التسجيل الشريطية، حيث سجل بعض الملاحظات التقديمية على الشريط ثم سألنى الأول. لقد تحدثنا على هيئة سؤال وجواب لمدة عشر دقائق. فى نهاية محادثتنا أبدى المذيع بعض الملاحظات الختامية وأوقف المسجل. بعد عدة دقائق غادرت الاستوديو.

اتبع التعليمات وكن طبيعيًا:

إذا وجهت لك الدعوة للحديث فى الراديو اقبلها. سوف تكون تجربتك إلى حد ما شديدة الشبه بتجربتى، عليك فقط أن تتبع التعليمات وتتصرف بطبيعية وسوف تؤدى بطريقة مؤثرة.

تقديم حديث فى الراديو:

يوجد احتمال نادر بأنك قد تُدعى للحديث فى الراديو. إذا حدث ذلك، ابدأ إعدادك تمامًا بنفس الطريقة التى قد تتبعها إذا تقرر ظهورك أمام جمهور حتى أثناء فترة تدريبك، وأيضا أثناء إلقائك لحديثك فى الاستديو، شىء واحد سوف يختلف. لن تتلقى تأييدًا من جمهورك، لكى تعوض هذا الإلهام المفقود، عليك بممارسة قليل من الخيال. لكى تحفز إخلاصك وحماسك، عليك أن تتخيل أنك تقف أمام جمهور حى. التقط أحد الأشياء مثل صورة أو شجيرة عبر الغرفة وتخيل أنها أحد الوجوه. ثم ألق حديثك إلى هذا الوجه المتخيل كما لو كان يخبرك بأنك تؤدى عملا رائعًا. افعل هذا

وسوف يبدو صوتك حيًا، مشوقا وسارًا لأولئك الذين يستمعون إليك من خلال الراديو.

استجابة متأخرة من قبل الجمهور ولكنها سارة:

لا تهتم بالشكل الذى يأخذه ظهورك فى الراديو، بل كن مستعدًا لأثر تالٍ مرض فبعد انقضاء عدة أيام بعد أدائك فى الراديو، سوف يخبرك أصدقاؤك عن مدى استمتاعهم بملاحظاتك.

الظهور فى التليفزيون:

خلال حرب فيتنام أعطى جيش الولايات المتحدة تعليماته لفرع الشئون المدنية لكى يعد برنامجًا تليفزيونيا مدته خمس عشرة دقيقة. كان الهدف من هذا هو أن يعكس أنشطة الشئون المدنية، على أن يعرض مع برامج مشابهة من الأفرع الأخرى لكى يوضح الطريقة التى يتحمل بها الجيش جميع مسئوليات مهمته.

ماجور ماكولاف يُعين لتلك المهمة:

حيث إنه كانت لى خبرة سابقة بالتليفزيون، كُلفت بمهمة إعداد النص – الصميم – تدبير الأعمال الفنية اللازمة والمعروضات، وأيضًا الظهور أمام كاميرات التليفزيون لكى أودى عملا واحدًا ألا وهو التعليق على العرض كله.

التخطيط المبدئى:

كان لدينا موعد أخير لكى نلتقى. وعليه لم يكن هناك وقت نضيعه. قمنا بزيارة المكتبة وبحثنا فى النصوص والمخطوطات، جمعنا مادة تتصل بجميع أنشطة الشئون المدنية ثم أعددنا ملخصًا لنص مقترح وقررنا الأعمال الفنية والمعروضات اللازمة. بعد أن تركنا طلبًا لوحدة أدوات التوجيه المساعدة للحصول على الرسومات والمواد الأخرى، جلسنا لنكتب النص.

النص:

يُلقى الحديث الموجه إلى الجمهور من واقع مذكرات مكتوبة، لكن الحديث التليفزيونى يتبنى على نص يجب اتباعه بدقة. هكذا يكون الوضع نتيجة لعامل

الوقت، ولأن المصور يجب أن يعرف بالضبط الوقت المناسب الذى تنتقل فيه بالكاميرا من المتحدث إلى شىء معروض ثم نعود مرة أخرى إلى المتحدث.

المؤتمرات – البروفات – والتسجيل:

بعد أن فرغنا من إعداد النص والأعمال الفنية، اجتمعنا مع المهندسين – الفنيين – والمصورين فى سلاح الإشارة. شيدنا المناظر الخلفية – وحددنا موعدًا للبروفة. احتجنا لإجراء كثير من التعديلات أثناء البروفات. عند إتمام تلك التعديلات حصلنا على بروفة مرضية، ثم انتقلنا إلى تصوير المشاهد الفعلية. فى المحاولة الرابعة شعر المخرج بالرضا وأصبح الشريط جاهزًا للعرض على مشاهدى التليفزيون.

إذا كان عليك أن تنتج برنامجًا تليفزيونيًا:

أن تنتج برنامجًا تليفزيونيًا كما فعلنا، لهو أمر غير محتمل. على أية حال إذا حدث وتحملت مسئولية تلك المهمة، عليك أن تتفرغ لها، وسوف تدهش من حسن أدائك. كما فعلت أنا، ستجد أنت أن الناس مستعدون لمعاونتك إذا تعاملت معهم بأدب واحترام.

برنامج المناقشات فى التليفزيون:

على الرغم من أنك قد لا تنتج برنامج التليفزيون الخاص بك، فمن المحتمل تمامًا أنك قد تدعى يومًا ما للظهور فى التليفزيون. فإذا شاركت فى برنامج للمناقشات، عليك بالاستعداد عن طريق قراءة المادة التى تتصل بالموضوع الذى سيناقش. حاول أن تحصل على معلومات عن برامجه الأخيرة إحصائيات – تشريعات – أو أى تطورات أخرى قد تؤثر على الموضوع. عندما تظهر فى الاستديو اتبع بعناية النصيحة المعطاة لك. عندما يبدأ البرنامج اعط كل انتباهك لرئيس الجلسة وهو الشخص الذى يدير البرنامج أمام الكاميرا. عن طريق التركيز عليه أو عليها، فإنك تنسى أنك «على الكاميرا» فإذا فعلت ذلك تصبح أكثر طبيعية وأكثر تأثيرًا.

الحديث فى التليفزيون:

إذا دعيت للحديث فى التليفزيون، عليك أن تعد مذكراتك تمامًا كما تفعل فى مجهود الحديث العادى. أثناء تدريبك التقط أحد الأشياء على الحائط المقابل وتخيل أنه الكاميرا. كما فعلنا فى حالة حديث الراديو، تقدم خطوة أبعد وتخيل أن الكاميرا وجه أحد الأشخاص الذى تتحدث إليهم. سوف تجنى من ذلك فائدتين أثناء حديثك التليفزيونى: الأول: سوف تدفعك إلى النظر إلى الكاميرا مما يعطى المشاهدين فى المنازل الانطباع بأنك تنظر إليهم: والثانية: عن طريق تخيلك أن الكاميرا عبارة عن وجه صديق فقد تحصل على الإلهام من هذا الشىء غير الحى على غرار نفس الطريقة التى يستمد بها الفنان الإلهام من شروق شمس جميل أو غروب أجمل.

رجل فى التسعين يمثل الإخلاص والحماس:

عندما احتفل آرثر روبنشتين بعيد ميلاده التسعين، تأثرت كثيرًا بالإخلاص والحماس اللذين كانا يشعان منه. لقد شاهدته وهو يعزف كونشرتو البيانو لجريج فى سلم موسيقى ثانوى. لقد كانت تعبيرات وجهه شيئًا يدعو للتأمل. كل تعبير منها يعكس المشاعر التى تموج داخل جسده نتيجة لجمال الموسيقى.

لقد أجريت مقابلة مع مستر روبنشتين بعد انتهاء عرضه قال أثناء المقابلة إن على الفنان الأصيل أن يغنى داخليا أثناء إنجازه للشىء الذى يحبه. وقال إنه لا يستطيع أن يعزف على البيانو ويتصل بالجمهور كما يفعل المؤدى العادى. لذلك فإن ذلك يتطلب منه أن ينقل رسالته من خلال تعبيرات الوجه. بينما ينظر المشاهدون إلى وجه روبنشتين، فإنهم يشعرون أنه يحلق بعيدًا من أثر الموسيقى، وبالتالى فإنهم يشعرون بنفس العاطفة يصفها مستر روبنشتين بأنها هوائى معين من عاطفتى. أو إذا رغبت من روحى. تمامًا مثلما يركز آرثر روبنشتين على البيانو الخاص به وموسيقاه إلى درجة إبعاده لجميع الأشياء الأخرى، عليك أن تركز على مذكراتك والكاميرا. باتباعك هذا الأسلوب، سوف يصل الهوائى الخاص بك إلى مشاهديك وسوف يتأثرون بعمق بإخلاصك وحماسك.

البطاقات الحافزة:

عندما أعددت برنامجى التليفزيونى استخدمت بطاقات حافزة أمدتنى بمفاتيح الإلقاء الطبيعى لحديثى. عندما تتدرب فى المنزل أو فى العمل، اصنع عدة بطاقات تحتوى على الكلمات المرشدة لحديثك احرص على وجود أحد الأشخاص ليعرض تلك البطاقات بجوار الشىء الذى اخترته كوجه كاميرا متخيل بالنسبة لك. أثناء تركيزك على الشىء اسمح لرؤيتك المحيطية بأن تلتقط الكلمة التى تتعلق بفكرتك التالية. بينما أنت تطور وتكمل تلك الفكرة، يقوم مساعدك بعرض البطاقة التالية التى تلتقطها رؤيتك المحيطة. فى الوقت المناسب، عن طريق ممارسة هذا الأسلوب، تبدو طبيعيًا وأنت تلقى حديثك.

موقفك وتصرفك أمام الكاميرا:

سوف تنفعك الممارسة وقت الحاجة داخل استديو التليفزيون. تعتبر وسائل الحفز التى يقدمونها داخل الاستديو أكثر متعة وسهولة فى استخدامها. عليك أن تستمع بعناية إلى التعليمات التى تعطى داخل الاستديو. عندما تحتل مكانك فى مواجهة الكاميرا فى انتظار الإشارة لكى تبدأ حديثك، فإنك تشعر بالوحدة. فى تلك اللحظة تستفيد من تدريباتك. عندما تنظر إلى تلك الكاميرا وتتخيل أنها وجه صديق يمدك بالتأييد، تشعر أنك تقف على أرضية مألوفة لك وتصبح فى وضع متقدم لتظهر مجهودًا ملهمًا يصاحبه عرض وفير للإخلاص والحماس.

الظهور فى السينما:

تلقيت منذ أعوام قليلة مضت عقدًا لكى أكتب وأشارك فى فيلم تدريبى مدته نصف ساعة يصور الطريقة السليمة للإدلاء بالشهادة فى المحكمة. أطلقنا على هذا الفيلم اسم «على منصة الشهادة». فى الفيلم يقوم ضابط شرطه يدعى «تشيستى نوفايس» بفعل كل شىء خاطئ ويوبخه القاضى. بعد بعض الملاحظات المناسبة من جانب المعلق، يظهر تشيستر بلا خطيئة، يفعل كل شىء صحيح. طوال الفيلم وجدت بعض الأجزاء المحذوفة التى تتيح للراوية أن يقدم تقريرًا جاريًا يصاحبه شرح لما يحدث بالفعل.

سيناريو الفيلم السينمائى:

كما ذكرنا عندما ناقشنا النص المقدم للتليفزيون، فإن سيناريو الفيلم السينمائى يختلف كثيرًا عن المذكرات التى تستخدم فى تقديم الحديث العادى. يحتوى سيناريو الفيلم السينمائى تقريرًا كلمة بكلمة عما سيقال. بالإضافة إلى ذلك فإن سيناريو التصوير يصف كل مشهد بالرقم ونوع لقطة الكاميرا الواجب استخدامها. وتوجد به الملاحظات الخاصة بالمشهد - الإكسسوارات ومواقع الشخصيات. قبل تصوير أى مشهد تعقد المناقشات المطولة التى تضم المخرج وفنيى الإضاءة والصوت والمصورين.

الأضواء - الكاميرا - الأداء:

إذا تقرر ظهورك فى فيلم سينمائى عليك أن تكون مستعدًا لفترات انتظار طويلة بين أوقات الظهور أمام الكاميرا، ثم عندما يتقرر ظهورك استعد لكى تؤدى بنفس الطريقة التى يريد المخرج أن تؤدى بها. فإن الأمر يبدو كما لو أن المخرج العادى يشعر بأن الممثل عبارة عن أحد عوامل الصداع التى يعانى منها، ومن هنا، لا يمكن أن تتوقع منه تحمل الأخطاء. بعبارة أخرى، عندما يقف الممثل أمام الكاميرا، فمن المفروض أن يفعل الأشياء الصحيحة وليست الخاطئة. فإذا فعلت الأشياء بطريقة سليمة فإن تكاليف الأجور والإضاءة والأفلام والمعدات والإيجارات وما شابهها سوف تنتهى جميعًا، أما إذا فعلت الأشياء بطريقة خاطئة، فإن تلك التكاليف قد تصبح الضعفين أو ثلاثة أضعاف. فى ظروف كتلك، من المفهوم أنك أنت الممثل، تشعر بالضغط العصبى عليك. يمكنك أنت أيضًا أن تفهم لماذا يصاب الأشخاص المشتركون فى أمور العرض بالقرحة.

الحل لموضوع الضغط العصبى:

ما هو الحل؟ لقد قدمنا الحل حيث ناقشنا الأعداد - التدريب والعصبية. إذا أعددت إعدادًا صحيحًا وتدربت حتى يقترب أداؤك من الكمال؛ فأنك تكون مستعدًا عندما تقف أمام الكاميرات، وإذا كنت طبيعيًا وتريد أن تؤدى عملا جيدًا، عليك أن تكون عصبيًا، فإذا اقتنعت بذلك فإنك تتقبل العصبية وتجعلها فى خدمتك.. حيث تقرر أن تحب جمهورك (الكاميرا) وتؤدى أداء يستحق جائزة أكاديمية. عن طريق إنهماكك

فى الأداء الإيجابى وتبنيك لموقف إيجابى، تزداد ثقتك بنفسك ويصبح أداؤك أكثر تأثيرًا.

الظهور على المسرح:

خلال فترة عام واحد فى حياتى العملية، كتبت ثلاثين مسرحية قصيرة تتراوح فى الطول ما بين ثلاث إلى ثلاثين دقيقة. صورت تلك المسرحيات القصيرة الأنشطة التى يقوم بها ضباط الشرطة أثناء المجرى العادى لعملهم.

خلفية برنامج المسرحية القصيرة.

قدمت تلك المسرحيات القصيرة فى مسرح يقع فى الشارع الثالث والعشرين وشارع ليكسنجتون بمدينة نيويورك، من بين الممثلين البالغ عددهم اثنى عشر فى فرقتنا، لعب ثلاثة منهم الأدوار الرئيسية وظهروا فى جميع المسرحيات القصيرة على مدة فترة خمس سنوات. وقد تم اختيار تسعة من الممثلين من بين أفراد الفصل الذى قدمت له تلك المسرحيات القصيرة الثلاثون. كان لدينا مدير للستارة (مسئول عن حركات ثلاث ستائر) - مدير إضاءة - مدير إكسسوار - ومدير نص - كنا نمثل خمس مسرحيات قصيرة بعد ظهر كل أربعاء. وعملت كمنتج - مخرج وراوية.

جدول الإنتاج:

كنا نوزع الأدوار الخاصة بعرض الأسبوع التالى كل يوم خميس. يجلس كل الممثلين على شكل دائرة ونقرأ أدوارنا. ثم يأخذ الممثلون نصوصهم معهم إلى منازلهم لدراسة أدوارهم. يوم الاثنين تجرى بروفة روتينية، يوم الثلاثاء يحين موعد البروفة النهائية بالملابس الكاملة استعدادًا لعرض اليوم التالى.

العرض:

تراوح عدد مشاهدينا ما بين عدة مئات إلى ألفين. وتميز كل أسبوع جديد بالتوقع والإثارة اللتين يتميز بهما أى إنتاج جديد لجمهور جديد. عندما جلس المشاهدون أطفئت أضواء المسرح وشرع الراوية فى تقديم المسرحية القصيرة. فى اللحظة المناسبة انفرج الستار وشغل الممثلون موقع الضوء.

مجال العروض المسرحية:

على الرغم من أن جميع ممثلينا كانوا هواة إلا أن «مسرحنا الأكاديمى» اتخذ طابع الاحتراف بعد انقضاء العام الأول على عملنا معًا. لكى نعطى فكرة عن مجال عروضنا المسرحية، فإن الإكسسوار الخاص بنا اشتمل على سيارة تسير على المسرح كلما كان ذلك مطلوبًا. أما مسرحيتنا الخاصة بالعلاقات العامة التى استغرقت حوالى نصف ساعة تكونت من ست عشرة صورة – فيلمية موجزة ومختلفة. فى الصور الأربع الأولى أساء ضابط الشرطة سنافو التصرف فيما يتعلق بأربع مشاكل تختص بأربعة مواطنين مختلفين. لقد تصرف بخشونة. وعليه، جرح مشاعر المواطنين فى الصور الأربع الثانية تورط كل مواطن فى موقف يسىء إلى قسم الشرطة. لقد تذكروا سنافو وتصرفوا بغضب، حيث أدت نتائج تصرفاتهم إلى إلحاق الضرر بمصالح الشرطة. فى الصور الأربع التالية، واجه «المستعد دائمًا» نفس المشاكل الأربع، أحضرها له نفس المواطنين الذين ظهروا فى الفصول الأولى. لقد تصرف الضابط «المستعد دائمًا» بطريقة جديرة بالثناء ولذلك عبر المواطنون عن عرفانهم. وتُظهر الصور الأربع الأخيرة، المواطنين وهم يتجاوبون بحرارة ويتجهون للتعاون والمساعدة مع قسم الشرطة الذى يضم بين جنباته رجالا من أمثال ذلك المحسن. الضابط «المستعد دائمًا» أصبح أحد نجومنا على درجة كبيرة من المهارة حتى أنه استقال من قسم الشرطة واتجه إلى هوليود وبالتالى ظهر فى أدوار رئيسية فى كثير من الإنتاج التليفزيونى.

تجربتنا مع ممثلى المسرح:

خلال عروضنا المتواصلة لمدة خمس سنوات بمدينة نيويورك، علّمنا ووجهنا ما يزيد على مائة من الممثلين الرجال والسيدات. لم نصادف ممثلا مبتدئًا طلب إعفاءه لأنه لا يستطيع أن يدير مسألة تمثيله على المسرح. لقد وضعنا مزيدًا من الإصرار على وجوب استعداد الممثلين استعدادًا تامًا، ثم تدربنا بولاء ومثلنا كل مسرحية قصيرة بإخلاص وحماس.

نصيحتنا للممثلين:

إذا واجهتك عملية التمثيل على المسرح، عليك بالإعداد المتقن والتدريب

المخلص ثم التمثيل بإخلاص وحماس من المصادفات أن تمثيلك على المسرح سوف يكون إحدى الحوادث الأكثر إثارة والتى لا تنسى فى حياتك العملية كلها كمتحدث.

الحديث الحىّ:

لا يوجد شئ أكثر من حديث ممل فإذا كان الحديث مملًا فتلك غلطة المتحدث إذا أجهد المتحدث نفسه لكى يبحث عن الأسباب التى أدت إلى فساد حديثه فسوف يكتشف أن المتاعب بدأت عند مرحلة إعداده للحديث.

تجنب المحاضرة الروتينية:

بداية، على المتحدث أن يقرر تقديم شىء مختلف بعض الشىء – شىء يثير الشغف ويستحوذ على الانتباه. بدلًا من تقديم محاضرة روتينية، عليه أن يجرب استخدام– المناقشة العامة– المؤتمر الندوة– المناظرة– دراسة الحالة– الحلقة الدراسية أو التسجيلات والاستماع إليها بعد انتهائها مباشرة ويستطيع هو أو هى أن يعرض صورًا– أفلامًا سينمائية– خرائط– رسومًا بيانية– معروضات – وسائل إيضاح أو قصصًا فكاهية. يستطيع المتحدث أن يدير تمثيل الأدوار يمتحن المسابقات والتمرينات العملية أو اختبارات التمثيل. هو أو هى أو (أنت) يمكنكم أن تفعلوا الكثير من الأشياء لكى تجعلوا أى عرضًا حيًا.

سوف يتألق أداؤك:

جازف بأن تكون مختلفًا وسوف تُواجه بجمهور متذوق بالطبع سوف تبذل مزيدًا من العمل ولكن الأمر يساوى هذا العناء إذا تألق حديثك نتيجة للأفكار المبتكرة التى يتضمنها، حينئذ سوف يتألق القاؤك سوف تجد أنك تستمتع بتقديم المادة التى تثير شغف جمهورك وتستحوذ على انتباهه.

إدارة المناقشة:

عندما تصادف مؤتمرًا – ندوة – مناقشة عامة أو أى نوع آخر من المناقشة، ستجد رئيسًا للجلسة يعمل على أن تظل تعليقات المشاركين على الطريق الصحيح. إذا فشل رئيس الجلسة فى القيام بعمله فإن المناقشة تنحرف عن مسارها وينتج عنها القليل من

النتائج إن لم يكن شيئا على الإطلاق. أما إذا أدّى رئيس الجلسة عمله جيدًا، فإن المناقشة تتركز على المشاكل محل البحث، ويتم تحقيق هدف المناقشة العامة – الندوة أو المؤتمر.

ما الذى تمر به لكى تصبح رئيسًا للجلسة:

يعتبر العمل كرئيس للجلسة أكثر صعوبة من أن تصبح متحدثًا مؤثرًا لأن على رئيس الجلسة أن يتفوق فى جهات كثيرة. بالإضافة إلى إستطاعته الحديث ارتجالاً فإن عليه أن يستطيع الحديث بطريقة ارتجالية. يجب عليه أن يستطيع التعامل مع شخصيات المشاركين الآخرين، وينبغى أن يلم إلمامًا شاملاً بالموضوع محل البحث يجب أيضًا أن يكون ماهرًا فى السيطرة على المناقشة إذا ظهر تهديد بخروجها عن الموضوع وأن يستطيع تنشيطها إذا بدأت فى الضعف على رئيس الجلسة أن يعمل كضابط اتصال بين الجمهور والمشتركين فى المناقشة. عليه أن يعمل كمنسق بين القوى المختلفة فى مؤتمر. يتبين من هذا الوصف أن رئيس المناقشة ينبغى أن يكون ماهرًا فى جوانب عديدة. إن شخصًا كهذا فقط مزودًا بمثل تلك الإمكانات، عليه أن يحاول أن يقوم بمسئوليات رئيس الجلسة.

الحديث الأكورديونى (القابل للطى):

عندما نظمت أكاديمية شرطة النقل بمدينة نيويورك حفلتها الأولى للتخرج، كنت أحد المتحدثين المقرر أن يتحدثوا فى الحفل. أسرّ إلى المقدم توماس أورورك بأنه يأمل ألا تتجاوز مدة الأحاديث الثلاثة المقررة ثلاثين دقيقة. حيث إنه لم يكن يعرف المدة التى سيستغرقها المتحدثان الآخران، طلب منى أن أسدى له معروفًا حيث إننا أصدقاء أكدت له أننى سأقوم به. ذكر لى أنه قرر أن أتحدث أخيرًا، فإذا تحدث الآخران لمدة طويلة فعلى أن أختصر، أما إذا تحدثا باختصار فعلى أن أملأ نصف الساعة.

كيف تم ترتيب الحديث الأوكورديونى:

بعد أن أعددت إعدادًا جيدًا وتدربت بإتقان، أصبحت متأكدًا من أننى أستطيع تفصيل مادتى على مقاس حديث قصير أو حديث طويل اقترضت قلمًا أحمر وشرعت فى العمل لإعداد ملاحظاتى لقد وضعت دائرة حمراء على كل المادة الهامة التى يمكن

استخدامها فى حديث مدته ثلاث دقائق، ثم وضعت خطا أحمر تحت المادة التى يمكن استخدامها فى حديث مدته عشر دقائق. باستخدام كل مادتى قد لا تصادفنى أية متاعب فى الحديث لمدة خمس وعشرين دقيقة إذا كان ذلك ضروريا.

هل سيمتد الحديث الأكورديونى أو يضغط؟

قدم المقدم أورورك ممثل مكتب التحقيقات الفيدرالى الذى أخرج ورقة من جيبه وقرأ رسالة من مديره ج. إدجار هوفر. ثم جلس. مر بعض الوقت: دقيقتان وخمس وأربعون ثانية.

قدم المقدم أورورك رئيس مجلس النقل بمدينة نيويورك الذى قدم تحياته وأطيب أمنياته ثم جلس. مر بعض الوقت دقيقتان فقط (من غير زيادة أو نقصان) حينئذ قدم المقدم أورورك «متحدثه الأكورديونى» الذى تحدث لبقية النصف الساعة.

الأخير سوف يصبح الأول:

طبقًا لبرنامج التخرج، كنت بالفعل الثالث فى القائمة خلف المتحدثين الآخرين على أية حال ، انتهى الاحتفال التقطت الصور وكتبت الروايات بشأن تقديمى فى اليوم التالى فى ميامى بولاية فلوريدا، اشترى أحد أصدقائى ويدعى فرانك ماسكولا نسخة من النيويورك تايمز التى كانت تحمل قصة حديثى..

اعمل على الإعداد الجيد- يمكنك تعديل الحديث جيدًا:

عن طريق الإعداد الجيد والتدريب فقط، أمكننى أن أُقصّر أو أطيل حديثى مثل الأكورديون. عن طريق الإخلاص والحماس فقط سمعت صوت مصاريع الكاميرات وهى تلتقط الصور وكتب هؤلاء الصحفيون تقاريرهم الصحفية عن حديثى. مستقبلا إذا واجهك مثل هذا الموقف الخاص بالحديث لا تشعر بالخوف المفاجئ فطالما أنك أعددت إعدادًا جيدًا، يمكنك تفصيل حديثك ليناسب احتياجاتك.

كيف يستطيع المتحدث أن يستخدم جهاز التسجيل:

يمكن أن يسهم جهاز التسجيل إسهامًا حقيقيًا فى حياتك العملية كمتحدث. فى الفصل الدراسى – للمتحدث المبتدئ – للبروفات – لتبين أخطاء الحديث

للاحتفاظ بتسجيل دائم للأحاديث - لتسجيل المؤتمرات - كعامل مصاحب للشرائح والأفلام - أو للاستخدام فى حلقات الحديث المؤثر.

المسجل فى قاعة الدرس:

فى جامعة سانت لورانس زود معهد موران قاعات الدرس بما يزيد على ثلاثين محاضرًا من المحاضرين المميزين. الفصل الدراسى الذى أثار مزيدًا من الاهتمام والمناقشة أكثر من أى فصل آخر كان تحت إشراف د. لويس يابلونسكى وهو عالم فى الاجتماع. لقد عمل «لو» عن قرب مع عصابات الشباب فى الحى الغربى من مدينة نيويورك.. واكتسب ثقة كثير من أعضاء العصابات ونظم مؤتمرات مكثفة تبحث أنشطتهم، تم تسجيل تلك المؤتمرات على أشرطة.

كيف استخدمت التسجيلات:

مثلت تلك التسجيلات لب الفصول الدراسية «للو» لقد أعطى بعض الملاحظات التقديمية ثم أدار شريطًا لمدة خمس أو عشر دقائق، ثم وضع سؤالا مبنيًا على التسجيل تبعته مناقشة حية، بعد بحث الموضوع بحثًا مستفيضًا أدار لو شريطًا قصيرًا آخر وأدار مناقشة أخرى.

ميزات استخدام التسجيلات:

أضفت تلك التسجيلات حيوية على فصول «لو» الدراسية. ومما يضيف إلى قيمتها وعمليتها أن من السهل للغاية تخزين الشرائط ونقلها. عندما وصل «لو» إلى الحرم الجامعى قام بزيارة قسم الصوتيات والمرئيات ورتب أمر اقتراض جهاز لإذاعة الشرائط. ميزة أخرى وهى أن «لو» لم يضطر إلى حمل أية مذكرات معه داخل الفصل. كان يتم تحديد كل تسجيل ووصفه وكتابة ذلك على علبة الشريط.

كانت تلك الملاحظات جميعها خاصة بدكتور يابولنسكى والتى يحتاجها لإلقاء ملاحظاته التقديمية. من تلك المرحلة فصاعدًا سادت طريقة التسجيلات. وتم استحضار الحى الغربى بمنهاتن فى قاعة الدرس وتبع ذلك تجربة تعليمية عميقة.

كيف يساعد المسجل المتحدث قليل التجربة:

يستطيع جهاز التسجيل أن يقدم خدمة حقيقية للمبتدئ فى مجال الحديث المؤثر. بوجود مثل هذه القطعة من الأجهزة وكتاب مثل هذا الكتاب ليرشده، يستطيع أن يحقق تقدمًا حقيقيًا.. بالإضافة إلى ذلك إذا ألقى أمام مرآة كاملة الطول تدخل حاسة البصر أيضًا كطرف فى عملية التكلم.

الموضوع والملخص:

سوف نفترض أنك تمتلك مسجلا وأنك تريد أن تشرع فى العمل. الخطوة الأولى هى أن تختار موضوعًا قريبًا من قلبك وتشعر بشعور قوى نحوه. ضع ملخصًا لحديث يتصل بمثل هذا الموضوع كالآتى:

المقدمة:

١ - الخلفية (لكى تقف على أرضية مشتركة مع الجمهور).
٢ - الهدف (من الحديث).
٣ - الحافز (لتثير رغبة الجمهور فى الموافقة على الهدف).

الشرح:

١ - نقطة رئيسية:
(١) تأييد لرقم ١
٢ - نقطة رئيسية:
(١) تأييد رقم ٢
(ب) تأييد رقم ٢
(١) تأييد لفقرة ب.

الجملة الختامية:

١ - النص على الهدف.
٢ - طلب الأداء.

الملخص: ما هو اختيارى وما هو ضرورى:

عليك أن توقن أن الملخص الموضح عاليه عبارة فقط عن عينة. عليك أن تتبع مثل هذا البناء لكن كل ملخص حديث تكتبه سوف يختلف حسب المضمون، قد يحتوى أحد الملخصات على نقطة رئيسية واحدة فقط فى الشرح، وكثير من الجمل المؤيدة. ملخص آخر قد يحتوى على كثير من النقاط الرئيسية وقليل من الجمل المؤيدة. على أية حال ينبغى أن تتضمن كل ملخصاتك مقدمة - شرحًا وجملة ختامية.

الملخص: قراءته والحديث منه:

ينبغى أن يستغرق حديثك ثلاث دقائق تقريبًا عندما تفرغ من كتابة الملخص اقرأه بصوت عالٍ تمامًا كما هو موجود على الورقة. بعد ذلك اعمل على الإعداد لكى تلقى الحديث لأول مرة، بينما تكون جالسًا والملخص أمامك. حدد الوقت بالضبط ثم ابدأ حديثك. من المحتمل جدًا أنك ستشعر بالحرج والقلق بينما أنت تكون حديثك من واقع مذكرات مكتوبة لأول مرة. هذا عادى تمامًا.

وعليه، فلا تهتم عندما تفرغ، دوّن الوقت وقدّر المدة التى تحدثت فيها.

مراجعة الملخص:

راجع ملخصك فورًا بعد انتهاء هذا الحديث الأول الذى ألقيته من واقع محتوياته. عليك أن تجرى أية تعديلات مطلوبة كنتيجة لإلقائك حديثك. عندما تنتهى من ذلك انهض، استلق، وخذ استراحة قصيرة.

كرر الحديث:

بعد انقضاء بضع دقائق، اجلس. دون ملاحظة بالوقت وألق حديثك مرة أخرى. من المحتمل أنك ستدهش من كمية التحسن الذى أحرزته من خلال مجهودك الثانى.

سجل حديثك:

الآن وقد حققت قليلا من الثقة بالنفس، فإنك مستعد لإجراء تسجيلك الأول. اجعل الجهاز يعمل وتأكد من أنه بدأ يعمل بطريقة سليمة. وأنت فى وضع الجلوس ضع الميكرفون وملخصك أمامك. دون الوقت، اضغط على مفتاح المسجل ثم ابدأ حديثك.

استمع إلى حديثك:

عندما تفرغ أدر التسجيل مرة أخرى. إذا لم تكن قد استمعت إلى صوتك وهو مسجل على شريط من قبل، كن مستعدًا لتلقى مفاجأة. إن الصوت الذى تسمعه عندما تتحدث يختلف تمامًا عن الصوت الذى يسمعه مستمعوك. بينما أنت تستمع إلى نفسك وأنت تلقى حديثك، ارجع إلى قائمة المراجعة (فى خلفية هذا الكتاب). قيّم حديثك فى ضوء الضرورات «المعونات» وما نتجنبه. إذا لاحظت أخطاء خطيرة فى الحديث فلا تنزعج وطد العزم على تصحيحها، وسوف تفعل ذلك فى الوقت المناسب.

قف وألق حديثك:

حتى الآن ألقيت وأنت جالس على منصة أو منضدة. وحيث إن معظم المتحدثين يلقون أحاديثهم وهم فى وضع الوقوف، فإن تلك هى الخطوة التالية فى عملية التدريب. ضع ميكرفونك عند الارتفاع المطلوب. ضع ملخصك فى المكان المناسب، دون الوقت، اضغط على مفتاح المسجل وابدأ حديثك.

الاستماع إلى «نسخة الوقوف»:

وأنت تستمع إلى التسجيل بعد انتهائه مباشرة، وهو تسجيل «نسخة الوقوف» سوف تلاحظ تقدمًا ملحوظًا فى إخلاصك وحماسك بينما كنت جالسًا كنت تشعر بالاسترخاء والراحة ولم يتأثر صوتك بحركات جسمك. على أية حال، فى وضع الوقوف فإنك تكون أكثر ميلا إلى استخدام يديك، ذراعيك، والأجزاء الأخرى من جسمك؛ لإحداث الإيماءات المطلوبة، ينعكس هذا النشاط من خلال صوتك بحيث يجعله أكثر حيوية.

ألق الحديث أمام المرآة:

إذا كان لديك مرآة للطول الكامل بمنزلك، فإن ذلك يضيف بعدًا آخر لنشاطك التدريبى.

ضع معدات الحديث الخاصة بك أمام المرآة حتى يمكنك إجراء اتصال العيون مع

نفسك. عندما تعيد سماع هذا التسجيل، فسوف تجد أن وجود المرآة قد أضفى مزيدًا من الألوان على صوتك.

ألق الحديث أمام جمهور:

من أفضل الأشياء جميعًا، لو تمكنت من إحضار جمهور حقيقى ليحضر بعضًا من بروفاتك، فإن ذلك الأمر يضيف إلى اللمسة الختامية. إذا ضحكوا أو صفقوا فى الوقت المناسب، فإنهم سيستمعون أيضًا بسماع مساهمتهم أثناء الاستماع إلى التسجيل بعد انتهائه مباشرة.

ملاحظة هامة:

ينطبق بالمثل، ما قلناه عن التدريب باستخدام جهاز التسجيل على البروفات بدون استخدام مثل هذا الجهاز، سواء أكان هناك جهاز تسجيل أم لا. فبينما تعد لأحد الأحاديث، عليك أن تختار موضوعك وتكتب ملخصًا. بعد أن تفرغ من هذا، من المفيد أن تقرأ ملخصك بصوت عال وتلقى حديثك من واقع الملخص وأنت جالس، وتلقى الحديث وأنت واقف، تلقى الحديث أمام المرآة وأخيرًا تلقيه أمام الجمهور.

يجب أن تعرف أيضًا أن استخدام المسجل لإجراء البروفات ليس قاصرًا على المبتدئ بينما أنت تتقدم وتصبح أكثر خبرة، عليك أن تستمر فى استخدام جهاز التسجيل لإجراء البروفات. ينبغى على المتحدث المؤثر أن يلجأ إلى استخدام أية وسيلة تساعد على تحسين الحديث الفعلى.

استخدام شرائط التسجيل لإجراء التسجيلات الدائمة:

عندما يلقى الشخص العادى حديثًا، لا يمكن عادة الحصول على مضمونه بعد انقضاء فترة قصيرة. إذا كان الحديث سيئًا فتلك نعمة، أما إذا كان الحديث جيدًا فإن تلك مأساة.

عملية الخلق التى تقوم بها تستحق التسجيل:

بعد أن تقوم بمجهود كبير لإجراء البحث الخاص بالحديث، وبعد أن تكدح فى

سبيل الحصول على المضمون وتنظيم ملخصك، وبعد أن تتدرب وتتدرب، فإن آخر شىء يمكنك أن تفعله، هو أن تسجل عملية الخلق هذه الخاصة بك.

قيمة التسجيل الدائم:

مثل هذا التسجيل لا يقدر بثمن فى حالة ما إذا ظهرت الحاجة لنفس الحديث فى أحد الأوقات مستقبلا. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا التسجيل يسمح لك بقياس تقدمك كمتحدث.

يمكن إضافة التعليقات على الشريط فى نهاية الحديث فيما يتعلق بتأثير وفعالية وسائل الإيضاح والخرائط والمعروضات أو أية وسيلة مساعدة أخرى للتدريب تم استخدامها أثناء الحديث. يمكن استخدام تلك التعليقات كحافز لتكرار استخدام مثل تلك الأساليب وأن تجربها مع تبنى وسائل معالجة جديدة أخرى.

إذا كنت عضوًا فى منظمة كبرى، يمكن تجميع شرائط كثير من المتحدثين بالمكتبة وجعلها فى متناول الأشخاص المهتمين للاستماع إليها.

تسجيل المؤتمرات:

لايهم مدة الخبرة التى يحظى بها رئيس الجلسة؛ فإن معظم الفائدة من عقد أى مؤتمر يتم فقدها مالم تجر الاستعدادات للحصول على جميع درر الحكمة التى تتناثر من شفاه المشاركين فيه أفضل طريقة للاحتفاظ بتسجيل، هى باستخدام جهاز تسجيل. بعد انتهاء المؤتمر يمكن إعادة سماع الشريط حيث يمكن اختصار أهم النقاط التى جاءت به وكتابتها. حينئذ يمكننا إرسال نسخ منها إلى جميع المشاركين والأشخاص الآخرين المهتمين بالموضوع من أجل تنويرهم وتثقيفهم.

مثال نموذجى لجلسة الأفكار البارعة المفاجئة:

يعتبر المسجل ذا فائدة، خاصة فى نوع المؤتمرات التى تُطرح فيها الأفكار المفاجئة. فى هذا النوع يُواجه المشاركون بمشكلة، حينئذ، يدفعهم ذلك الأمر للبحث عن حلول بأقصى سرعة ممكنة، لا يهم إذا كانت الحلول مضحكة طالما أن الأفكار تستمر فى التدفق. فى مؤتمر كهذا، يمكن فقط عن طريق استخدام جهاز التسجيل أن تضمن عدم ضياع أية اقتراحات طيبة.

نتيجة لأن جهاز التسجيل يزودنا بتسجيل دقيق لما دار فى الجلسة فيمكننا أن نستخدم شريط تسجيل المؤتمر لحسم أى خلاف قد ينشأ حول من الذى قال ذلك. وإذا كانت هناك رغبة، يمكن تمييز الشريط وشرح مادته باستخدام بطاقة وصفية، ثم استخدامه كتسجيل دائم.

السرد المسجل المصاحب للشرائح أو الصور:

إذا كنت تقوم بعرض سلسلة من الشرائح أو الصور، فإن لديك ثلاثة اختيارات فيما يتصل بالصوت المصاحب لها: يمكنك عرضها ولا تقول شيئًا، يمكنك أن تصفها أثناء عرضك لها، يمكنك أيضًا أن تعدّ سردًا مسجلا من قبل وتزامن عرض الشرائح أو الصور مع الكلمات المسجلة على الشريط.

السرد المسجل على شريط هو الأفضل عمومًا:

نحن نحبذ الاختيار الثالث حيث يضفى استخدام الشريط المسجل لمسة احتراف على التقديم، بالإضافة إلى أنها تفرغ المتحدث للتركيز على شىء واحـد، ألا وهو عرض الشرائح أو الأفلام.

التنسيق والتحكم عاملان أساسيان:

فيما يتعلق بمثل هذا الأسلوب للحديث، فإن التنسيق والتحكم إجباريان، حيث ينبغى إجراء بروفات عديدة لكى تتأكد من عرض الشرائح أو الصور فى الوقت المناسب. يجب أن يوضع على بكرة الشريط الترتيب الذى تناقش به الشرائح أو الصور على الشريط. أثناء المراجعة الأخيرة قبل الحديث، يجب مراجعة القائمة الموجودة على الشريط وترتيب الصور أو الشرائح فى آلة العرض لكى تتأكد من أنهما يسيران معًا بطريقة سليمة.

استخدام جهاز التسجيل فى حلقة دراسية عن الحديث المؤثر:

إن جوهر أية حلقة دراسية عن الحديث المؤثر، هو الأحاديث القصيرة التى يلقيها الطلبة أمام كل فصل. يعد الطالب الحديث ويقدمه ويستمع إلى تعليق المدرس على مجهوده، وأخيرًا يستمع إلى ما يقوله زملاؤه فى الفصل عن مدى استمتاعهم به. على أية حال، فإن المتحدث لا يزال غير متأكد من الهيئة التى بدا عليها بالفعل.

دع الطالب يسمع ما سمعه الآخرون:

يمكن استئصال هذا الشك عن طريق استخدام جهاز التسجيل. إذا أدير فى بداية الجلسة واستمر يعمل حتى نهايتها، فإنه يمكن جمع كل النشاط على شريط التسجيل. حينئذ يمكن عقد جلسة خاصة لهؤلاء الذين يهتمون بسماع أحاديثهم. عندما يستمع الطالب إلى حديثه، ويعرف تعليقات مدرسه بشأنه، فإنه يصبح فى وضع أفضل يمكنه من التعرف على أخطائه وعليه يتخذ الخطوات المناسبة لكى يتحسن.

الحديث المقنع:

تعد أنواع الأحاديث المختلفة لتحقيق أهداف مختلفة. على سبيل المثال، قد يكون هدف أحد الأحاديث أن يسلى، وآخر أن يخبر، وثالث أن يمدح، ورابع أن يقنع. يتم تركيب كل واحد من تلك الأحاديث بطريقة مختلفة وهى تتطور لكى تصل إلى غايتها.

استخدم شيئًا من الخيال وعلم النفس:

سوف نركز اهتمامنا على الحديث الذى يعد بهدف الإقناع، حيث إن الإقناع يعتبر ضروريًا، فقد نفترض أن المشاهدين غير متعاطفين مع الموضوع المطروح. لهذا السبب يجب تطوير حديث الإقناع باستخدام شىء من الخيال وعلم النفس.

الاستهلال هام للغاية:

إذا كان الجمهور غير متعاطف وافتتحنا حديثنا بجملة توضح هدفنا، فقد نجد أنفسنا نختتم حديثنا فى قاعة شبه خالية. بدلا من ذلك، ينبغى أن نستهل حديثنا بلهجة ودية. قل شيئًا سارًا. إذا استطعت أن تثنى بأمانة على الجمهور، فافعل ذلك.

اجعل الأمر سهلاً للجمهور لكى يتفق معك:

(بعد أن تجعل الجليد يذوب)، حاول أن تخلق جوًا من الألفة مع المشاهدين. ضع فى اعتبارك خلفيتهم، حاول أن تجد شيئًا مشتركًا بينك وبينهم. حاول أن تجعل المشاهدين يهزون رءوسهم بالموافقة على عديد من الجمل غير الجدلية التى تلقيها. اجعلهم يتفقون معك على عدد من النقاط غير الهامة.

الأمر يبدو كما لو كنا استعرنا طريقة شكسبير:

حتى الآن، استخرجنا بطريقة عملية نسخة طبق الأصل من أسلوب مارك أنتونى الذى استخدمه فى إقناع المواطنين الرومان لتبنى وجهة نظره الخاصة بموت قيصر. إنها طريقة نفسية سليمة جديرة بأن نستخرج منها نسخة طبق الأصل.

الحافز - الأمثلة - الأسباب - طلب الموافقة:

الآن وقد قللنا مقاومة المشاهدين وهيأناهم لأن يقولوا «نعم»، نمضى لكى نخلق فيهم الرغبة ليفعلوا ما نريدهم أن يفعلوه. ونقرر بطريقة ما أن نحفزهم ونحاول أن نفعل ذلك نعطى الأمثلة لنوضح كيف استفاد الآخرون ونقدم الأسباب لنوضح لماذا يُعتبر من الأفضل لهم أن يتصرفوا بطريقة معينة. أخيرًا عندما نكون قد استنفدنا كل قوى الإقناع لدينا، نطرح على المشاهدين الموضوع الذى نريدهم أن يوافقوا عليه.

حديث البطاقات:

إذا دخلت إلى إحدى المكتبات العامة لتبحث عن كتاب معين ألفه مؤلف معين، فإن أفضل مكان تبحث فيه عن المعلومات هو الملف المرجع المزود بالبطاقات، ففيه تجد آلافًا فوق آلاف من البطاقات كل منها مرتب بالترتيب الأبجدى حسب عنوان الكتاب أو اسم المؤلف. كل بطاقة تحتوى على المعلومات اللازمة لكى تحدد مكان كتاب معين فى المكتبة.

ملف بطاقات المتحدث للحصول على مادة البحث:

كما هو الحال بالنسبة للمكتبة يحتفظ كثير من المتحدثين المؤثرين بملف بطاقات يُقسم هذا الملف عادة حسب مجالات الموضوع التى يتناولها المتحدث فى أحاديثه قد يحصل المتحدث الذى يتخصص فى البرمجة الصناعية على قطاعات رئيسية مثل «الإدارة» البراعة الإدارية «الإشراف» وما شابه ذلك. داخل قطاع الإدارة، قد يحصل المتحدث على أقسام تحت عناوين «الموازنة» التنسيق، الإدارة التنظيم «التخطيط» كتابة التقارير «ما يتصل بمجموع العاملين» وهكذا وتوجد داخل نطاق كل قسم من تلك الأقسام بطاقة مقاس ٣×٥، تحمل حقائق - اقتباسات - أمثلة

ومراجع يمكن استخدامها لإعداد الأحاديث يحتفظ بكل تلك البطاقات فى قسم عنوانه مادة البحث التى تستخدم فى إعداد الأحاديث.

ملف للأحاديث التى ألقيت بالفعل:

يمكن أن نطلق على قسم آخر من ملف البطاقات اسم «الأحاديث التى قدمت» مرة أخرى توجد حواجز تندرج تحت قطاعات «الإدارة»، «براعة الإدارة» وهكذا عليها عناوين «الموازنة التنسيق» الخ. يمكن أن نضع داخل كل حاجز من تلك الحواجز ملخصات الأحاديث التى ألقاها المتحدث حول هذا الموضوع المعين بعد أن ندونها على بطاقات.

ملخصات البطاقات:

لاحظ أننا استخدمنا فى الجملة الأخيرة مصطلح «ملخصات البطاقات» - حتى الآن - حينما كنا نشير إلى ملخص الحديث كان من المعتقد عمومًا أنه يدون على صفحات من الورق هذا هو الأسلوب العادى. على أية حال يوجد بديل مؤثر للغاية حيث يستطيع المتحدث أن يدون ملخصه على البطاقات.

ملخص البطاقة الخاص بالحديث المؤثر:

على سبيل المثال، لقد استخدمت البطاقات فى إعداد محاضراتى عن الحديث المؤثر على مدى فترة عشرين عامًا بدأت ببطاقات مقاس ٣×٥، بعد انقضاء حوالى عشر سنوات امتلأت عن آخرها وأصبحت متسخة فاستبدلتها ببطاقات مقاس ٤×٦.

ضم هذا الملخص بطاقة عنوانها «المقدمة» وأخرى عنوانها «الجملة الختامية» ثم وجدت مجموعة مربوطة جيدًا من أجل «الضرورات» ومجموعة أخرى من أجل «لا تهتم» ومجموعة من أجل «المعونات» ومجموعة من أجل «ماتتجنبه» والأخيرة من أجل «كيف تتحسن» بين تلك المجموعات وجدت بطاقة لكل فقرة تضمنتها قائمة المراجعة الموجودة فى خلفية هذا الكتاب على مدى ثلاثة عشر عامًا، وأثناء انعقاد الدورة التعليمية الصيفية بجامعة سانت لورنس أمدنى ملخص البطاقة هذا بالمادة الكافية لمنهج دراسى مدته خمس عشر ساعة عن الحديث المؤثر.

مميزات ملخص البطاقة:

مما يجعل الأمر سهلاً لإضافة مادة مطلوبة أن تجد بحوزتك بطاقة منفصلة لكل نقطة رئيسية ولكل نقطة مؤيدة فى حديثك. إذا تأثرت بقيمة أية فقرة فى الراديو – التليفزيون – المسرح – السينما – مجلة أو صحيفة تصلح للاستخدام فى الحديث المؤثر ألجأ إلى ملخص البطاقة الخاص بى وأستخرج البطاقة المناسبة – أدون عليها ملاحظة ثم أعيد البطاقة الثرية إلى مكانها الصحيح عندما نظرت إلى ملاحظات بيلى جراهام من خلال النظارة المكبرة فى حديقة ميدان ماديسون، رأيت ملاحظات مكتوبة بالقلم الرصاص وأخرى بالحبر الأزرق وملاحظات مكتوبة بالحبر الأحمر. لقد أظهرت ملاحظاتى بعد انقضاء العديد من الأعوام نفس المنظر.

يمكن تغيير تسلسل البطاقات بسهولة:

إن ملخص البطاقة متعدد الاستعمالات للغاية، يمكن ترتيبه ليناسب احتياجاتك الخاصة. على سبيل المثال، عندما أدير حلقة دراسية عن الحديث المؤثر فإننى أبدأ ببطاقة المقدمة تتبعها «الضرورات» و «لا تهتم» عند تلك النقطة لا أعرف على الإطلاق أى بطاقة سوف استخدمها بعد ذلك إن هذا الأمر يبدو مثل إلقاء جملة فكاهية على أية حال، بعد الشرح عليك أن تتأثر بطريقة إضافية بتعدد استعمالات ملخص البطاقة.

استخدام البطاقات كأساس لتقييم الأحاديث القصيرة:

بعد مناقشة مجموعة «لا تهتم» استدعى الطلبة فردًا فردًا لإلقاء حديث مدته ثلاث دقائق. أثناء حديث كل طالب، أجلس فى مؤخرة القاعة ومعى ملخص البطاقة الخاص بى. أثناء تقدم الحديث ألاحظ مابصنعه الطالب سواء أكان جيدًا أم غير جيد، أتصفح ملخص البطاقة الخاص بى وأنتقى البطاقات التى تتصل بنقاط القوة أو نقاط الضعف تلك، ثم أحاضر عن تلك البطاقات. جعل هذا الأسلوب من تعليقاتى تعليقات ذات مغزى بالنسبة للطلبة. حيث إننا غطينا النقاط بتعمق كان أيضًا ذا قيمة كبرى بالنسبة للفصل لأن الطلبة ربطوا النقاط التى نوقشت إلى الأمثلة الحية الحقيقية التى

رأوها وسمعوها منذ فترة قصيرة. عندما ألقى كل تلميذ حديثه، رتبت البطاقات الباقية وحاضرت عن «المعونات» «وعما يجب أن تتجنبه» التى تبقت. بعد استراحة قصيرة غطينا بطاقات «كيف تتحسن» وختمنا بالجملة الختامية.

يلزمك فقط أن تحمل البطاقات التى تحتاجها:

يتكون ملخص البطاقة الخاص بمنهج الحديث المؤثر الذى أنظمه من أكثر من خمس وسبعين بطاقة قد يكون من غير الضرورى بالنسبة لى أن أحمل جميع البطاقات معى بجانب كل الأدوات السمعية والبصرية المساعدة التى احتاجها لتكبير وتأييد محتواه حينما يبدأ المنهج، يكتفى أن أقدر كم من البطاقات سوف نحتاجها للدورة التعليمية الأولى. تؤخذ تلك البطاقات فقط إلى الفصل إلى جانب العوامل المساعدة الأخرى المتعلقة بها والخاصة بالتدريب. قبل أن يبدأ الفصل التالى، أنحى جانبا البطاقات التى استخدمت وأختار البطاقات المقرر استخدامها فى الدورة التالية قد تعتقد أنه بالإمكان اختلاط البطاقات بسهولة أو فقدانها عندما تنفصل أو تُنقل أثناء الحلقة الدراسية على أية حال، لقد أثبتت التجربة أن العكس صحيح أثناء العشرين عامًا التى عملت فيها بطريقة ملخص البطاقة الخاص بالحديث المؤثر، لم تفقد بطاقة واحدة مطلقًا.

ملخص البطاقة أسلوب ممتاز بالنسبة للحديث الأكورديونى:

ربما يطلب منك فجأة فى أحد الأوقات مستقبلاً أن تتحدث لمدة أطول أو أقصر مما هو مقرر أصلاً. مع وجود نظام ملخص البطاقة لا تشكل تلك المهمة أية صعوبة كبيرة على الرغم من أنك قد أعددت حديثك بالفعل ليناسب الوقت المقرر أصلاً.

إذا طلب منك أن تركز حديثك، فما عليك فقط إلا أن تستخرج البطاقات الكافية لإنجاز هذا التغير أما إذا كان من الواجب أن تطيل حديثك، فإنك تلجأ إلى البطاقات الإضافية فى ملف «مادة البحث» الخاص بك وتختار بطاقات إضافية كافية لكى تضيف إلى الوقت المطلوب.

من السهل حمل ملخص البطاقة:

يمكن أن ينسل ملخص البطاقة لحديث مدته ثلاثون دقيقة إلى جيب سترتك

الداخل ولا يتسبب فى إحداث نتوء. من جهة أخرى إذا كان الملخص مكتوبًا على ورقة من الحجم العادى، فينبغى طيها وربما يتسبب ذلك فى إتلافها لكى تناسب الدخول فى مثل هذا الجيب.

من السهل مراجعة ملخص البطاقة:

والآن وقد أصبح الملخص فى جيبك، قد يطرأ لك فجأة إلهام وتريد أن تغير حديثك، تضع بطاقاتك على حجرك إذا كنت جالسًا، أو تمسكها فى يديك إذا كنت واقفًا، وتكتب التغير المطلوب. أما إذا كان الملخص مكتوبًا على ورقة، فإن مثل هذه المعالجة قد تمزق حديثك.

أثناء رحلتك إلى الموقع الذى ستتحدث فيه، قد تسافر فى سيارة أتوبيس- قطار كهربائى أو سيارة أجرة قد تحتاج لاستغلال بعض الدقائق لمراجعة مذكراتك. فى حالة البطاقات، فإن الأمر سهل على أية حال، قد تسبب صفحات الورق بعض المشاكل.

والآن سوف نفترض أن الحديث قد بدأ وترغب فى أن تتحرك بعيدًا عن المنصة لبضع دقائق وأنت مستمر فى الحديث. مع وجود ملخص البطاقة، يمكنك تحقيق ذلك عن طريق الإمساك بالبطاقة فى يديك. ولأن البطاقة صغيرة الحجم فإنها لا تشكل تشتيتًا لانتباه الجمهور. أما إذا حاولت أن تفعل ذلك مع وجود ملخص مكتوب على صفحة من الورق، فإنه يمكن ملاحظتها بسبب حجمها، وقد تسبب تشتيتًا للانتباه.

استخدام ملخصات البطاقة لأغراض أخرى:

لقد دفعنى الحجم وطول البقاء وتعدد فوائد ملخصات البطاقة لكى أوسع من نطاق استخداماتها. لقد لاقت شركة النشر الخاصة بى نجاحًا كبيرًا فى تسويق بطاقات اللصوص والمجرمين الخاصة بالقانون الجنائى «منهج البطاقة الخاص بالإشراف» و «بطاقات تصنيف الجرائم» «المتعلق بنا».

على الرغم من أن المقصود مبدئيًا من تلك البطاقات أن يستخدمها موظفو الإدارة المدنية الذين يدرسون بهدف الترقى، إلا أن بعض المحاضرين استخدموها كملخصات بطاقة للأحاديث. على سبيل المثال، توضح «بطاقات تصنيف الجرائم» كل

العوامل وراء ثلاث وأربعين جريمة رئيسية، تصلح كل واحدة من تلك البطاقات كملخص لحديث عن جريمة رئيسية معينة، كل ما تحتاجه هو إجراء مقدمة تستحوذ على الانتباه تفتتح بها الحديث وجملة ختامية قوية لتختتمه بها.

كيف تتحسن

لقد ناقشنا بالتفصيل أساسيات الحديث المؤثر فيما يتعلق بتنظيم الحديث – مواقف الحديث – أساليب الحديث – ما يجب أن تتجنبه – مالا تهتم به – والأهم من ذلك الضرورات. الآن سوف ندرس تطورك المستقبلى. عليك أن تقرر أفضل طريقة لتطبيق المبادئ العامة التى وضحناها على صفحات هذا الكتاب حتى تحقق التقدم باتجاه هدفك بأن تصبح متحدثًا مؤثرًا.

عليك بقبول كل الدعوات التى توجه إليك للحديث

من جميع كلمات هذا العنوان، فإن أهم كلمة هى «كل» إذا قررت الآن أنك سوف تقبل «كل» الدعوات التى توجه إليك للحديث، فسوف تحقق الكثير لإيجاد موقف إيجابى تجاه الحديث أكثر من أى قرار آخر قد تتخذه.

الزم نفسك وسوف تحصل على الثقة بالنفس:

حتى سن الرابعة والعشرين لم أكن قد لمست قط جثة لشخص متوفى. كنت أصاب بالغثيان لو فكرت فى هذا الاحتمال، ولم أكن متأكدًا من أننى يمكن أن أفعله. نبع هذا الشك من حقيقة أنه لم يكن من المحتم على أن ألمس الجثث. قد اتخذ القرار فقط فى حالة ظهور الحاجة إليه.

تغير الوضع عندما التحقت بالخدمة العسكرية. عندما ارتديت الزى العسكرى عرفت أنه قد يتحتم على أن ألمس الجثث فى أثناء أدائى لواجبى، عندما كان على أن أفعل ذلك دهشت للأسلوب الذى تصرفت به.

عندما تقرر أن تقبل كل الدعوات لكى تتحدث، فإنك تلزم نفسك. ينبغى عليك الآن أن تتحدث. سوف تدهش كما حدث لى للطريقة الواثقة التى تقبل بها مهمة ألزمت بها نفسك بطريقة راسخة.

إذا كان فى استطاعتك، اقبل:

قد يكون أدق بيان عن موقفك المستقبلى إزاء الحديث، هو أن تقبل كل الدعوات للتحدث إذا كان فى استطاعتك قبولها. نحن نضيف هذا البيان الذى يعلن أهليتك للسبب الواضح أنه قد توجد ظروف مخففة تجعل الأمر مستحيلا بالنسبة لك، أن تقبل إحدى الدعوات. قد تكون خارج المدينة أو من المقرر أن تتحدث فى مكان آخر. أو غير موجود لأسباب صحيحة اخرى، طالما أن السبب صحيح فإن الرفض مسموح به. فى حالة عدم وجود سبب صحيح ينبغى قبول الدعوة دائمًا.

عندما توجه دعوة لإلقاء حديث، فإن المتلقى غير المحنك يبدأ يجهد ذهنه ليجد عذرًا مناسبًا لرفض الدعوة. أما المتلقى الحكيم فيقرر كيف يمكنه أن يقبل ويقول «نعم» ثم يبدأ فى الإعداد.

اعمل على إعداد الأحاديث بنفسك:

لقد أكدنا على صفحات هذا الكتاب أهمية المعرفة. بينما أن أثمن أنواع المعرفة هو هذا النوع الذى قام المتحدث باستخلاصه عن طريق التجربة الشخصية. على ضوء تلك الحقيقة فإن مميزات إعدادك للحديث بنفسك مميزات واضحة تمامًا. إن الاعتماد على النفس فى عملية الإعداد يسفر عن مادة شيقة للغاية بالنسبة للمستمع. نتيجة لأنك على دراية بمضمون الحديث، فإنك تستمد ثقة بالنفس وبالتالى تحسّن إلقاءك.

الإعداد الذاتى يثير الإخلاص:

لقد أكدنا بالنسبة لك أن تكون أكثر تأثيرًا – على حقيقة أنه ينبغى عليك أن تؤمن بموضوعك. إذا أعد شخص آخر الحديث، فإن الشخص الذى يلقيه قد ينقصه الإقناع عندما ينطق بكلمات شخص غيره فى مواجهة المشاهدين. على أية حال، إذا أعد المتحدث مضمون الحديث، فمن الطبيعى أن يكون الإخلاص واضحًا ومؤثرًا.

الإعداد الذاتى يثير الحماس:

يوجد جزء ضئيل من «الممثل» فى كل واحد منا. فإذا كنت تلوح براية شخص آخر أو تتحدث حديث شخص آخر، فقد لا تؤدى هذا العمل بحماس واضح، ولكن

إذا كنت تعلن عن إنتاجك الخاص، إذا كنت تلقى رسالة تتضمن كلماتك، فإنك تكون تواقًا بدرجة كبيرة إلى الإفصاح عنها. يشجع الإعداد الذاتى الحماس الوفير.

إذا لم يكن الإعداد الذاتى ممكنًا:

نحن نعرف أنه قد يكون من غير الممكن أن تعد الحديث بنفسك. فى مثل تلك الحالة، عليك أن تتصفح النص المكتوب بعناية. عليك بإجراء التعديلات والإضافات اللازمة لكى تحسن الحديث وتجعله نابعًا من شخصك، حينئذ، عليك أن تخصص قدرًا كبيرًا من الجهد والانتباه للتدريب.

التدريب

لاتلق حديثًا مطلقًا بدون التدريب عليه. لا يمكن التأكيد على أهمية التدريب أكثر من هذا. توجد أشياء عديدة ينبغى أن تكون على دراية بها.

إذا كان ذلك ممكنًا تدرب فى المكان الذى ستلقى فيه حديثك:

من وجهة النظر المثالية. عليك بالتدريب فى القاعة التى ستلقى فيها حديثك بالفعل. عليك أن تتأكد من وجود مذكرات الحديث الفعلية - المنصة - العوامل البصرية المساعدة - السبورة والطباشير - الأضواء - نظام التكبير - ترتيب المقاعد للمشاهدين - وكل شىء آخر سوف يستخدم للحديث الفعلى. عليك بإحضار بعض الأشخاص للاستماع. احصل على صديق ليقوم بتقديمك إلى المشاهدين إذا كان من المقرر أن يتم تقديم ظهورك الفعلى. اجعل ساعتك فى متناول يدك ووقت بعناية حديثك أثناء إلقائك له.

إذا لم تستطع أن تتدرب فى «نفس الموقع» تدرب فى أى مكان آخر:

قد لا يكون متاحًا لك دائمًا أن تجرى بروفة فى نفس الموقع. إذا كان الحال كذلك، تدرب فى أى مكان آخر. لكن تدرب. تدرب فى منزلك - فى مكتبك - فى سيارتك - فى أى مكان يضمن عدم حدوث مقاطعات لاستمرار حديثك. فى عام ١٩٦٤ كان من المقرر أن ألقى الخطاب الرئيسى فى مناقشة عامة بجامعة سانت لويس يديرها باتريك

ف ميرفى الذى كان آنذاك رئيسًا لقسم الشرطة فى سيراكيوز. فى طريقى إلى سيراكيوز قررت أن أتوقف بموازاة الطريق السريع بولاية نيو يورك لكى أتدرب على إلقاء حديثى. انحرفت عن الطريق العام، أخرجت مذكراتى. سجلت وقت البداية وبدأت فى إلقاء حديثى إلى الأشجار الموجودة أمام السيارة والتى أراها من خلال الحاجز الزجاجى، استخدمت الإخلاص - الحماس الإيماءات وأساليب الحديث الأخرى، المتفق عليها. بعد انقضاء حوالى عشرين دقيقة على حديثى سمعت طرقًا على النافذة. وجدت شرطيًا راكبًا من شرطة الولاية يقف وقد ارتسم تعبير ساخر فضولى على وجهه، أسرعت بشرح ما أفعله، فتمنى لى وهو يبتسم حظًا سعيدًا واتممت بروفتى. كان الحديث والمناقشة العامة ناجحين ويرجع ذلك على نطاق واسع للإعداد السليم الذى شمل بروفة مدتها خمس وأربعون دقيقة تحت إشراف شرطة الولاية.

لو خصصنا نصف الوقت الذى ننفقه فى القلق للتدريب:

يميل الناس إلى القلق بشأن الحديث الذى سيلقونه. فيما يتعلق بهذا الأمر. فإننى أضمن لك أنه إذا خصصنا نصف الوقت الذى نبدده عادة فى القلق لإجراء البروفة، حينئذ لن يوجد شىء يستدعى القلق. فى المرة القادمة التى تبدأ فيها فى الشعور بالقلق قبل أى حديث، انظر إلى ساعتك إذا كان لا يزال لديك وقت كافٍ لإجراء بروفة أخرى، فافعل، سوف تقضى وقتك بطريقة مفيدة وسوف تتبدد توتراتك العصبية عن طريق عمل إيجابى وسوف يستفيد أداؤك الفعلى من جو الألفة الإضافى والثقة بالنفس الذى ستمدنا به تلك البروفة.

طبق مبادئ الحديث المؤثر:

أثناء قيامك بالإعداد والتدريب وإلقاء أحاديثك فى المستقبل، اعمل على تطبيق مبادئ الحديث المؤثر.

استخدم قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر بانتظام:

اجعل طرق التحسين الخاصة بك مشوقة وذات معنى وممتعة قدر الإمكان. إليك طريقة مقترحة لمعالجة برنامجك للتحسين الذاتى. كدليل لك، أعددنا قائمة مراجعة للحديث المؤثر فى نهاية هذا الكتاب. فى كل مرة تلقى فيها حديثًا ركز على أحد

أساليب قائمة المراجعة مثل الإيماءات - الوقفات - اتصال العيون - جهارة الصوت وما شابه ذلك. اكتب التاريخ وسجل أية ملاحظات تشعر أنها ذات مغزى لحياتك العملية فى الحديث المؤثر. أيضا إذا حدثت أية واقعة فى أى وقت تتصل بأية فقرة من بين فقرات قائمة المراجعة، دوّن التاريخ واكتب ملاحظة عن التفاصيل تحت عنوان «ملاحظات».

إذا كان ذلك ممكنًا اجر الترتيبات اللازمة لكى ترجع إلى قائمة المراجعة كل يوم:

حضر فرانك سوليڤان حلقتنا الدراسية فى عام ١٩٥٦. بعد عامين من انقضاء الحلقة أخبرنى عن مجموعة من الطقوس التى طورها من خلال قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر والتى تلقاها أثناء الحلقة الدراسية. لقد وضعها بداخل باب دولابه. أثناء تبديله لملابسه، كان يرجع إلى قائمة المراجعة الخاصة به ويختار الفقرة التى سيركز عليها خلال محاضرات اليوم التى ستستغرق ثلاث ساعات. لقد قال إن الظهور اليومى لقائمة المراجعة عندما كان يفتح دولابه اعتبر أساسًا للتحدى. فيما بعد تبع ذلك فى الفصل التجربة المفيدة والمثيرة التى تؤدى إلى إضافة أسلوب جديد إلى مهاراته فى الحديث.

استخدم قائمة المراجعة - ارجع إلى الفهرس - راجع الصفحات التى تشير إلى الفقرة - طبق الأسلوب فى الحديث التالى:

لكى تحصل على أكبر قدر من النجاح كمتحدث مؤثر، عليك أن تبذل مجهودًا ذكيًا. عليك أن تكون واعيًا باستمرار بالضرورات والمعونات، وما يجب أن تتجنبه وما لا تهتم به فى الحديث المؤثر. اختر فقرات من قائمة المراجعة تلك. ارجع إلى الفهرس. اقرأ الصفحات التى تتناول الفقرة المختارة ثم طبق مبادئ الأسلوب عندما تلقى حديثك القادم.

لا تفاجأ:

لا تفاجأ إذا فاق تقدمك توقعاتك. هناك شىء مؤكد. عن طريق تطبيق أساليب الحديث المؤثر الجيدة على جمهور حقيقى، سوف تحصل على جائزة ثمينة. سوف تعرف

أن كلماتك لها تأثير على حياة الأشخاص الآخرين. سوف تشعر بالرضا العميق الذى ينبع من محاولتك المخلصة لجعل هذا الأثر يحمل مغزى عميقًا بقدر الإمكان.

الجملة الختامية:

إليك الجملة التى استخدمتها لأختم بها كل أحاديثى وحلقاتى الدراسية حول الحديث المؤثر منذ عام ١٩٥٤. إنها مناسبة بقدر مساو لقارئ هذا الكتاب كما كانت بالنسبة للاتصالات المباشرة مع مستمعىّ.

اشكر مشاهديك ثم ناشدهم العمل:

أشكركم لإعطائكم إياى أثمن شىء تمتلكونه، شىء لا يستطيع أى مبلغ من المال شراءه، شىء ذى مخزون محدود. شىء لا يمكن إبداله بشىء آخر بمجرد أن تستخدمه. أشكركم على إعطائكم إياى وقت عمركم.

فى الأيام والسنوات القادمة، إذا اقترب كل واحد منكم من منصة المتحدث باقتناع كامل بأن الجمهور يعطيكم أفضل شىء يمكنه تقديمه، حينئذ لا يمكنكم فى المقابل إلا أن تعطوا الجمهور أفضل حديث يمكنكم تقديمه.

قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر:

(انظر الصفحة السابقة للحصول على الشرح الخاص باستخدام قائمة المراجعة)

	التاريخ	الملاحظات
الضرورات	....	....
المعرفة	....	....
الإخلاص	....	....
الحماس	....	....
الممارسة	....	....
«لا تهتم»	....	....
اللهجة	....	....
رأى الجمهور	....	....
مشاركة الجمهور	....	....
فن التنفس	....	....
التعليم	....	....
الـ «آر» و «آه»	....	....
العصبية	....	....
الخجل	....	....
أخطاء الحديث	....	....
المفردات	....	....
الصوت	....	....
«المعونات»	....	....
التصفيق	....	....
كن دقيقًا	....	....
كن واثقًا من نفسك	....	....

	التاريخ	الملاحظات
كن متحدثًا	....	....
كن موضوعيًا	....	....
كن ذاتك	....	....
الحضور	....	....
اقضي على عوامل التشتت	....	....
الاضطراب	....	....
التأكيد	....	....
تمتع بالحديث	....	....
اتصال العيون	....	....
الحقائق - الأمثلة	....	....
الاقتباسات	....	....
التغذية الاسترجاعية	....	....
الطعام والماء	....	....
الإيماءات	....	....
المظهر الحسن	....	....
الختام الجيد	....	....
الاستهلال الجيد	....	....
الفكاهة	....	....
الخيال	....	....
مقام الصوت ونبرته	....	....
اعرف جمهورك	....	....
طرق تقوية الذاكرة	....	....
لا تعليق	....	....
ملخص الحديث	....	....
الوقفات	....	....

	التاريخ	الملاحظات
وضع المتحدث	....	....
الإعداد	....	....
الأسئلة	....	....
معدل السرعة	....	....
الإشارة إلى الموقع	....	....
البساطة والوضوح	....	....
منقذات الموقف	....	....
التوقيت	....	....
استخدم الأسماء	....	....
استخدم علم النفس	....	....
الأدوات البصرية المساعدة	....	....
جهارة الصوت	....	....
«نحن، أنتم، أنا»	....	....
«ما نتجنبه»	....	....
الكحول	....	....
إعلان الموضوع فى البداية	....	....
معاداة الجمهور	....	....
الاعتذار فيما يتعلق بالحديث	....	....
الاعتماد على القصص	....	....
الثقة الزائفة بالنفس	....	....
الأخطاء النحوية	....	....
الإمساك بالمنصة	....	....
الحفظ	....	....
أخطاء النطق	....	....
الخطو	....	....

	التاريخ	الملاحظات
العبث بالأشياء	....	....
البذاءة والسوقية	....	....
«كيف تتحسن»	....	....
اقبل كل الدعوات	....	....
طبق مبادئ الحديث المؤثر	....	....
اعمل على إعداد الأحاديث بنفسك	....	....
تدرب	....	....

الفهرس

صفحة

طبع بمطابع دار المعارف (ج . م . ع .)

ليس هذا الكتاب مجرد مجموعة من الإرشادات التى تجعلك تعد حديثًا أو خطبة ناجحة ، لكنه أداة مفيدة لتطوير شخصية تساعدك على إجراء اتصالات ناجحة ومؤثرة فى الآخرين .

إنه يضعك عمليا أمام الموقف ، ويجعلك تكتسب إيجابية التأثير على مستمعيك ، ويجيب عن بعض الأسئلة التى تدور فى ذهنك قبل أن تبدأ الاتصال بجمهورك : كيف تستحوذ على جمهورك ؟ .. ما المدة التى يستغرقها كل نوع من أنواع الأحاديث أو الخطب ؟ .. وكيف تستطيع التغلب على المفردات المحدودة لديك ؟ وغيرها من الأسئلة الهامة ..

إنه دليل واف ممتع لكل من يريد أن يعرف الكثير عن فن التحدث والإقناع . .



دار المعارف

